

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan pekerjaan karyawan secara keseluruhan yaitu kepuasan kerja, setiap pekerjaan yang dilakukan seorang karyawan dalam dunia kerjanya tentu memiliki kapasitas kepuasan kerja yang berbeda-beda. Terlebih kepuasan kerja tersebut akan dirasakan oleh orang-orang yang bekerja pada suatu tempat yang mempunyai beban yang tinggi, pekerjaan yang kurang dikuasai, jam kerja panjang dan fleksibel. Kepuasan kerja yang rendah secara tidak langsung membuat karyawan merasa *burnout* (kelelahan emosional) seperti kurangnya pencapaian secara pribadi. Setiap tempat kerja, baik itu instansi pemerintahan, swasta, atau sektor ritel (industri jasa) maupun bidang pekerjaan lainnya, pada dasarnya memiliki tingkat kepuasan kerja yang beragam, tergantung pada berbagai faktor yang memengaruhi lingkungan dan kondisi kerja. Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor mulai dari gaya kepemimpinan, motivasi kerja, pengembangan karier, budaya kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja. Berbagai macam tugas yang diberikan pada karyawan akan efektif apabila karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dalam pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan

suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang merasa dihargai dan diakui atas kontribusinya dengan begitu akan lebih puas dengan pekerjaannya. Semakin banyak mendapat hal-hal yang baik dalam pekerjaan maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. Jadi kepuasan kerja yang diperoleh oleh karyawan merupakan gambaran dari pekerjaan yang dilakukan karyawan selama bekerja.

Robbins (2001), menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap suatu pekerjaannya. Kepuasan kerja tercermin dari perasaan subjektif seseorang terhadap pekerjaannya, tuntutan yang ada dalam pekerjaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seorang karyawan. Tuntutan pekerjaan tentunya terdapat pada setiap tempat kerja, sama halnya pada seluruh karyawan Arta Sedana Singaraja yang di mana mengharuskan karyawan berinteraksi langsung dengan para pelanggan dan membantu kesulitan yang dialami pelanggan. Karyawan yang merasakan kepuasan akan lebih menunjukkan produktivitas yang lebih tinggi, timbul rasa loyalitas terhadap tempat kerja dan berhubungan kerja yang baik dengan atasan dan rekan kerja. Di samping itu memiliki akses ke pengembangan diri dan bekerja di lingkungan yang mendukung. Secara keseluruhan, kepuasan kerja mencerminkan bagaimana kinerja karyawan dalam pekerjaannya. Maka dari itu, kepuasan kerja merupakan sebab penting untuk meningkatkan produktivitas dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan berkelanjutan. Pada konteks kepuasan kerja bahwa adanya ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh para karyawan Arta Sedana Singaraja, hal tersebut terdapat permasalahan dalam pekerjaan itu sendiri, yang di mana setiap pekerjaan itu memerlukan suatu keterampilan dan memiliki beban yang dilimpahkan ke masing-masing karyawan itu sendiri pada setiap divisi.

Tingkat kepuasan kerja karyawan Arta Sedana Singaraja untuk mengetahui hal tersebut, maka dilakukan penyebaran kuesioner terhadap 10 responden. Gilmer (1991) kepuasan kerja memiliki lima (5) indikator yang mempengaruhi, yaitu: Pekerjaan, Upah atau gaji, Promosi, Pengawasan, dan Rekan kerja. Tabel hasil skor terlampir pada lampiran dua belas menunjukkan bahwa skor dari kepuasan kerja karyawan pada Arta Sedana Singaraja tergolong rendah, indikator (Y_1) yaitu indikator pekerjaan menjadi pengaruh paling besar terhadap kepuasan kerja karyawan pada Arta Sedana Singaraja yang rendah. Sama halnya dengan tempat kerja mana pun, pekerjaan menjadi permasalahan utama bagi karyawan. Rutinitas yang monoton membuat karyawan jenuh walaupun sudah beroperasi dengan sistem yang terstruktur dan berstandarisasi untuk memastikan efisiensi operasional, dituntut melakukan pelayanan yang cepat dan memberlakukan pelanggan dengan ramah dan nyaman. Selain itu karyawan juga merasa kurang dengan adanya pengembangan karier atau transparansi jabatan dan *jobdescs*, hal ini pun menyebabkan karyawan kehilangan rasa kepuasan yang dapat memicu stres, kebosanan, dan rasa frustrasi.

Suatu pusat perbelanjaan akan berjalan baik dengan adanya kebiasaan atau budaya kerja yang dilakukan dan dipatuhi oleh seluruh karyawannya. Budaya kerja yang sesuai apabila karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Di suatu organisasi budaya kerja sangat memiliki pengaruh terhadap pembentukan pribadi pegawai. Menurut Ndraha (2010) menyebutkan bahwa budaya kerja adalah kelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerja sama manusia yang dimiliki untuk meningkatkan efektivitas kerja dan kerja sama

manusia yang memiliki oleh suatu golongan masyarakat. Pada dasarnya budaya kerja mencerminkan cara anggota organisasi berinteraksi, menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan bersama. Adanya budaya kerja membuat karyawan lebih tertata dalam melaksanakan pekerjaannya, karena setiap karyawan akan memiliki tingkat dan tanggung jawab yang berbeda-beda sehingga memerlukan kebiasaan, perilaku, dan nilai-nilai yang dianut karyawan sehingga akan mempengaruhi pekerjaan ke arah yang positif. Budaya kerja menjadi fondasi penting yang mempengaruhi keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Setiap organisasi memiliki budaya kerja yang akan berfungsi untuk membentuk aturan pedoman dalam berpikir, bertindak, dan berucap dalam melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini penting karena budaya kerja memberikan arah dan standar yang jelas tentang perilaku dari setiap individu. Budaya kerja yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik, jadi semakin baik kualitas faktor-faktor yang terdapat dalam budaya kerja maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan dalam konteks peraturan dan nilai-nilai yang perusahaan tetapkan. Budaya yang efektif akan mampu membangun lingkungan yang sehat dan produktif. Tabel hasil skor terlampir pada lampiran dua belas menunjukkan bahwa skor budaya kerja pada Arta Sedana Singaraja tergolong rendah, indikator (X_3) yakni konsistensi menjadi pengaruh paling besar terhadap budaya kerja pada Arta Sedana Singaraja yang rendah. Di mana kurangnya pemahaman karyawan dalam kegiatan bekerja sehari-hari terhadap nilai-nilai budaya kerja, seperti kerja sama tim dalam hal pergantian *shift* kerja dan waktu istirahat karyawan, serta komitmen terhadap kualitas kerja, karyawan masih sering

terlambat saat masuk kerja. Hal tersebut yang menjadi perhatian, kurangnya konsistensi pada karyawan saat bekerja.

Pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya budaya kerja yang baik dan sehat maka karyawan akan bekerja dengan nyaman dan konsisten. Rasa tanggung jawab dari setiap karyawan dan di dalam budaya kerja akan menjadi kebiasaan yang baik untuk dipelihara agar dapat menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dan produktif. Berbeda jika suatu perusahaan memiliki budaya kerja yang tidak bermanfaat bagi karyawannya karena budaya kerja menjadi pedoman bagi karyawan mengerjakan pekerjaannya. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munandar (2022), menyatakan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil yang sama pada penelitian oleh Lingga dan Tumanggor (2022), menyatakan bahwa budaya kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Namun, pada penelitian lain yang dilakukan oleh Junaidi dan Marantika (2022), menyatakan hasil bahwa budaya kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil yang sama juga diperoleh penelitian dari Sari dan Gunarto (2023), yang menunjukkan bahwa budaya kerja memiliki dampak kecil atau negatif terhadap kepuasan kerja.

Adanya budaya kerja yang mampu mengarahkan karyawan menjadi lebih mampu menciptakan hubungan yang sehat dan saling mendukung antar karyawan satu sama lain, lingkungan kerja juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Karyawan Arta Sedana Singaraja akan merasa nyaman jika lingkungan kerjanya juga mendukung. Sutrisno (2015), menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan kondisi dari segala sesuatu yang terdapat di sekitar tempat kerja yang mampu memberikan pengaruh bagi dirinya dalam melaksanakan pekerjaannya.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat perlu diperhatikan dan dijaga, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif membantu karyawan mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan. Tabel hasil skor terlampir pada lampiran dua belas menunjukkan bahwa skor lingkungan kerja pada Arta Sedana Singaraja tergolong rendah, indikator (X_9) yaitu pada lingkungan kerja non- fisik kelancaran komunikasi. Komunikasi memang menjadi salah satu hal yang sering menimbulkan permasalahan. Begitu pun pada Arta Sedana Singaraja, hal ini harus menjadi peringatan bagi atasan gunakan strategi agar karyawan nyaman dengan lingkungan kerjanya. Lingkungan kerja non-fisik memang menjadi indikator yang rentan dalam lingkungan kerja.

Pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya lingkungan kerja yang rendah akan menjadikan kepuasan karyawan ikut menurun. Lingkungan kerja yang nyaman akan semakin meningkatkan kepuasan kerja karyawan, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hartono dan Parameswari (2021), menyatakan hasil penelitian bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, hal yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Sambo, dkk (2023), menyatakan hasil penelitian bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun, hasil yang berbeda terdapat pada penelitian Dhermawan, dkk (2012), yang menyatakan jika lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil yang sama didapatkan dalam penelitian Pradana dan Santoso (2022), yang menyatakan lingkungan kerja tidak berpengaruh (negatif) terhadap kepuasan kerja.

Di tengah ketidakpuasan yang dirasakan karyawan Arda Sedana Singaraja

berdasarkan latar belakang di atas, budaya kerja dan lingkungan kerja di tempat kerja berperan penting guna kelancaran dan kenyamanan para karyawan saat bekerja, maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian pada pusat perbelanjaan Arta Sedana Singaraja. Untuk itu, pada penelitian kali ini penulis mengangkat penelitian yang berjudul “Pengaruh Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Arta Sedana Singaraja”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja karyawan Arta Sedana Singaraja yang masih tergolong rendah dikarenakan rutinitas yang monoton membuat karyawan jenuh dan karyawan merasa kurang adanya pengembangan karier bagi karyawan.
2. Pada karyawan kurangnya pemahaman nilai-nilai kerja dan komitmen terhadap kualitas kerja oleh karyawan sehingga menyebabkan hasil kerja yang menurun.
3. Kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan sehingga mengalami komunikasi yang tidak searah, ini membuat lingkungan kerja menjadi kurang baik dan tidak efektif.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah pada Arta Sedana Singaraja di atas, penelitian ini hanya mencakup karyawan Arta Sedana Singaraja, berfokus pada pengaruh budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

dengan respondennya adalah karyawan Arta Sedana Singaraja. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu Budaya Kerja (X_1), Lingkungan Kerja (X_2), dan Kepuasan Kerja (Y).

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah budaya kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Arta Sedana Singaraja?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Arta Sedana Singaraja?
3. Apakah budaya kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Arta Sedana Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka berikut tujuan penelitian untuk menguji pengaruh sebagai berikut:

1. Pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Arta Sedana Singaraja.
2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Arta Sedana Singaraja.
3. Pengaruh budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Arta Sedana Singaraja.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Secara umum terdapat dua manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sebuah acuan atau bahan evaluasi bagi perusahaan dan menjadikan karyawan SDM (Sumber Daya Manusia) yang unggul. Dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya dalam hal yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Hasil penelitian ini diharapkan juga sebagai bahan referensi pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan pada perusahaan dengan mengoptimalkan SDM (Sumber Daya Manusia) di dalamnya melalui terciptanya budaya kerja dan lingkungan kerja yang baik dan nyaman guna adanya kepuasan yang dirasakan oleh karyawan.