

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, setiap perusahaan dituntut untuk mampu beradaptasi terhadap berbagai perubahan zaman. Dalam menjalankan aktivitas pengelolaan dan operasionalnya, perusahaan perlu mempertimbangkan tujuan jangka pendek maupun jangka panjang yang berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM) sebagai aset penting organisasi. Untuk menjaga keberlangsungan tenaga kerja, perusahaan perlu mendukung peningkatan kualitas SDM melalui program pelatihan dan pengembangan. Menurut Bukit (2017), manajemen sumber daya manusia (MSDM) berperan penting dalam mengelola SDM agar lebih siap dan mampu memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan individu maupun organisasi. Selain itu, kepuasan karyawan juga menjadi faktor krusial dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, tergantung pada nilai dan standar pribadi masing-masing. Handoko (2008:24) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional yang menyenangkan, di mana karyawan memandang pekerjaannya secara positif. Kepuasan ini dipengaruhi oleh dorongan, keinginan, tuntutan, dan harapan yang jika dibandingkan dengan kondisi nyata di

tempat kerja, akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. Karyawan yang merasa puas cenderung bekerja secara optimal sesuai dengan keahlian yang dimilikinya.

Priyono dan Marnis (2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain balas jasa, penempatan yang sesuai, beban kerja, lingkungan kerja, fasilitas atau peralatan kerja, serta gaya kepemimpinan. Hal ini sejalan dengan teori dua faktor (two-factor theory) yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg pada tahun 1959 (dalam Anwar, 2020), yang menjelaskan bahwa terdapat dua kelompok faktor yang memengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan kerja, yaitu faktor motivasi (motivation factors) dan faktor higienis (hygiene factors).

Faktor motivasi meliputi pencapaian, pengakuan, isi pekerjaan, tanggung jawab, serta pengembangan potensi individu atau kemajuan karier. Sementara itu, faktor higienis meliputi gaji, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, hubungan antarpribadi, dan pengawasan. Dalam konteks penelitian ini, teori tersebut dianggap relevan karena apabila faktor motivasi terpenuhi dengan baik, karyawan akan merasa lebih puas dan termotivasi dalam bekerja. Sebaliknya, apabila faktor higienis tidak terpenuhi, karyawan akan mengalami ketidakpuasan kerja, meskipun pemenuhan faktor ini tidak secara langsung meningkatkan kepuasan kerja.

Lingkungan kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Robbins (1996) menyatakan kondisi kerja yang mendukung dapat meningkatkan kepuasan kerja, membantu karyawan bekerja lebih giat, fokus, serta mengurangi kejenuhan dan kelelahan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk,

seperti ruang sempit, pencahayaan kurang, dan situasi tidak kondusif, dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan sehingga berpengaruh juga terhadap kinerja karyawan.

Selain lingkungan kerja, motivasi kerja juga berperan dalam memberikan rasa kepuasan kerja kepada karyawan. Alfandi (2016:12) mengungkapkan motivasi kerja muncul dalam diri seseorang karena antusiasme, inspirasi, dan dorongan untuk bekerja dengan ikhlas dan tulus demi hasil yang baik. Motivasi kerja, Sutrisno (2016:146) menambahkan bahwa motivasi kerja adalah faktor pendorong yang mengarahkan perilaku karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Pendapat mengenai definisi motivasi kerja juga diutarakan oleh Adolfina, dkk (2017) yang dijelaskan sebagai dorongan internal dalam diri seseorang yang memengaruhi dan mengarahkan perilakunya untuk mencapai tujuan tertentu. Lebih lanjut, Sunyoto (2014) mendefinisikan motivasi kerja adalah proses dimana kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan kegiatan guna mencapai tujuan tertentu. Badjuri (2009) menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan motivasi, dimana kepuasan tinggi tercapai jika kebutuhan dan harapan kerja terpenuhi. Diyanti, *et al* (2017) serta Paramita, *et al* (2018) juga menegaskan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Lingkungan kerja dan motivasi kerja sangat penting untuk kepuasan kerja karyawan. Salah satu perusahaan yang memperhatikan kepuasan kerja karyawan adalah PT. Astra Honda Motor Sangsit

PT. Astra Honda Motor Sangsit adalah dealer resmi sepeda motor Honda di Indonesia yang memiliki peran penting dalam industri otomotif. PT. Astra Honda Motor Sangsit juga adalah salah satu perusahaan Astra International yang

bergerak dibidang operations dengan produk sepeda motor Honda. PT. Astra Honda Motor Sangsit berlokasi di Jl. Raya Kerobokan, Desa Kerobokan, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng, Bali yang berdiri pada tahun 2010 yang bergerak dibidang otomotif dengan melayani penjualan honda, service motor dan aksesoris motor. PT. Astra Honda Motor Sangsit memiliki 34 orang karyawan, diantaranya yaitu terdapat 7 orang karyawan yang bekerja pada bagian bengkel atau mekanik yang disebut sebagai *serviced division*, 2 orang karyawan yang bekerja pada bagian pelayanan dan penjualan yang disebut sebagai *counter sales*, 19 orang karyawan yang bekerja pada bagian penjualan, analisis pasar penjualan, penjualan langsung kepada konsumen yang disebut sebagai *marketing sales*, dan 6 orang karyawan yang bekerja pada bagian *back office*. Perusahaan menawarkan jenjang karir yang jelas dengan promosi berdasarkan kinerja, loyalitas, dan pencapaian individu. Dalam penelitian ini, seluruh karyawan dengan jabatan berbeda akan dianalisis untuk memahami pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi perbedaan perspektif karyawan berdasarkan posisi mereka didalam perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan di PT. Astra Honda Motor Sangsit, ditemukan bahwa kepuasan kerja karyawan masih berada pada tingkat yang rendah. Salah satu permasalahan utama adalah keterbatasan fasilitas kerja, terutama dalam hal perangkat elektronik, seperti laptop yang digunakan oleh bagian sales dan mekanik yang tergolong sudah usang. Perangkat yang sudah usang dapat menghambat efisiensi kerja, memperlambat proses pelayanan, serta meningkatkan tingkat stres karyawan. Selain itu, tata letak ruangan yang kurang optimal, terutama dibagian sales, menyebabkan ruang kerja terasa sempit dengan jarak antar meja

yang terlalu dekat. Hal ini bukan hanya mengurangi kenyamanan fisik, tetapi juga dapat meningkatkan tingkat kebisingan serta dapat menghambat komunikasi yang efektif antar karyawan. Kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung ini beresiko menurunkan motivasi karyawan dalam bekerja serta berdampak pada produktivitas kerja.

Selain permasalahan fisik, aspek sosial dalam lingkungan kerja juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa karyawan mengeluhkan kurangnya komunikasi yang efektif serta minimnya interaksi yang harmonis antar rekan kerja. Terdapat karyawan yang merasa kurang diperhatikan oleh rekan kerja, merasa tersisihkan dalam lingkungan kerja, serta tidak mendapatkan pengakuan atas kontribusi dan pencapaian mereka, terutama dalam upaya mencapai target. Kurangnya hubungan kerja yang baik dapat menciptakan perasaan keterasingan, menurunkan motivasi, serta menghambat kerja sama tim yang optimal. Selain itu, kondisi ini dapat berdampak negatif terhadap psikologis karyawan yang ditunjukkan melalui ekspresi wajah yang kurang bersemangat, sikap kerja yang pasif, serta penurunan kualitas dan produktivitas kerja. Karyawan yang mengalami ketidaknyamanan sosial ditempat kerja dalam jangka panjang berpotensi meningkatkan stres, menurunkan loyalitas terhadap perusahaan, serta memperburuk tingkat ketidakpuasan kerja secara keseluruhan. Jika tidak segera ditangani, kondisi ini akan menyebabkan meningkatnya turnover karyawan serta menurunkan efektivitas operasional perusahaan.

Penurunan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan faktor krusial yang memengaruhi semangat dan

produktivitas karyawan. Ketika karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, motivasi karyawan akan cenderung menurun. Beberapa faktor utama yang menyebabkan rendahnya motivasi yang menyebabkan menurunnya kepuasan kerja adalah ketidakmampuan dalam mencapai target penjualan, kompensasi yang dianggap tidak sebanding dengan beban kerja, serta minimnya apresiasi dari perusahaan. Karyawan menyatakan bahwa semangat kerja mereka sangat bergantung pada dukungan rekan kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta sistem penghargaan yang diterapkan perusahaan. Jika aspek-aspek ini tidak terpenuhi dengan baik, mereka merasa kurang dihargai, kehilangan semangat, dan akhirnya mengalami penurunan kepuasan kerja. Ketidakpuasan ini tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga berpotensi menurunkan efektivitas tim serta kinerja Perusahaan secara keseluruhan. Kepuasan kerja perlu menjadi perhatian utama dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan.

Selain dengan wawancara, peneliti juga menyebarkan kuesioner awal kepada karyawan PT. Astra Honda Motor Sangsit dengan tujuan untuk membantu mengidentifikasi apakah permasalahan yang diteliti benar-benar relevan dan signifikan bagi responden serta untuk mengetahui apakah ada cukup data yang bisa dikumpulkan untuk mendukung penelitian. Dari kuesioner awal yakni tentang kepuasan kerja, diperoleh hasil yaitu kepuasan kerja secara keseluruhan berada dalam kategori netral. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tidak sepenuhnya puas, tetapi juga tidak sepenuhnya tidak puas terhadap aspek-aspek yang diukur, yaitu kepuasan dengan gaji, promosi, rekan kerja, pengawasan, dan pekerjaan itu sendiri. Meskipun tidak berada dalam kategori tidak setuju atau sangat tidak setuju, hasil ini mengindikasikan adanya potensi ketidakpuasan yang dapat berdampak

pada penurunan motivasi dan produktivitas kerja. Dengan demikian, kondisi ini perlu mendapat perhatian lebih lanjut agar perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan mencegah dampak negatif terhadap kinerja secara keseluruhan.

Kuesioner awal yang selanjutnya yakni tentang lingkungan kerja memperoleh hasil penilaian terhadap lingkungan kerja secara keseluruhan berada dalam kategori netral. Meskipun demikian, kondisi ini tetap mengindikasikan adanya potensi permasalahan yang dapat berdampak negatif pada kepuasan kerja karyawan. Evaluasi dan perbaikan lingkungan kerja diperlukan guna meningkatkan kinerja karyawan secara optimal.

Kuesioner yang selanjutnya ialah mengenai motivasi kerja, dimana kuesioner tersebut memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan di PT. Astra Honda Motor Sangsit berada dalam kategori netral. Ini mengindikasikan bahwa Tingkat keterlibatan, frekuensi absensi, dan produktivitas karyawan belum optimal. Kondisi ini berpotensi menjadi faktor penyebab menurunnya kepuasan kerja, sehingga perlu adanya upaya peningkatan motivasi kerja agar karyawan lebih termotivasi dan produktif.

Penelitian yang sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam terkait hubungan antara lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Vischer (2020) mendapatkan hasil bahwa lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan PT. XYZ. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Abidin (2023) yang mendapatkan hasil bahwa lingkungan kerja dan motivasi kerja tidak berpengaruh

terhadap kepuasan kerja karyawan pada sektor manufaktur. Selain itu, penelitian oleh Locke & Latham (2002) menunjukkan bahwa tujuan yang jelas dan tantangan dalam pekerjaan dapat meningkatkan motivasi, yang pada akhirnya berdampak positif bagi kepuasan kerja. Dengan ditemukannya perbedaan hasil penelitian (*research gap*), maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui pengelolaan lingkungan kerja yang kondusif serta pemberian motivasi yang tepat dan berkelanjutan. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Astra Honda Motor Sangsit”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Astra Honda Motor Sangsit. Dalam konteks ini, beberapa masalah penelitian yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil data kuesioner awal bahwa ketidakpuasan kerja karyawan PT. Astra Honda Motor Sangsit yang disebabkan oleh lingkungan kerja seperti tingkat kebisingan, kualitas udara, kenyamanan fisik, dan hubungan antar rekan kerja. Serta, disebabkan oleh motivasi kerja seperti tingkat keterlibatan karyawan, frekuensi absensi, dan produktivitas.
2. Terdapat kesenjangan penelitian yang diistilahkan *research gap* dari hasil

penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel penelitian yang berjudul "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan "Astra Honda Motor Sangsit" ini.

3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi manajemen PT. Astra Honda Motor Sangsit dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dengan mengetahui pengaruh lingkungan dan motivasi, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih baik untuk meningkatkan produktivitas dan retensi karyawan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan juga identifikasi masalah yang telah di paparkan sebelumnya, maka penelitian ini membatasi dan memfokuskan pada variabel lingkungan kerja dan motivasi kerja sebagai variabel bebas dan kepuasan kerja sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan PT. Astra Honda Motor Sangsit.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah adalah pertanyaan yang dirumuskan untuk mencari jawaban atas suatu isu atau topik tertentu melalui penelitian. Ini merupakan langkah awal yang penting dalam proses penelitian, karena rumusan masalah membantu peneliti untuk fokus pada hal-hal spesifik yang akan diteliti. Dengan adanya rumusan masalah, peneliti dapat menentukan arah dan tujuan dari penelitian yang dilakukan. Berikut adalah rumusan masalah yang akan diteliti:

1. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja

karyawan di PT. Astra International Tbk Astra Honda Motor Sangsit?

2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Astra Honda Motor Sangsit?
3. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja secara bersama – sama (simultan) terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Astra Honda Motor Sangsit?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini untuk menguji hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Astra Honda Motor Sangsit.
2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Astra Honda Motor Sangsit.
3. Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan kerja karyawan Astra Honda Motor Sangsit.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik ditinjau secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam

pengembangan ilmu pada bidang manajemen sumber daya manusia mengenai lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam lingkungan kerja dan motivasi kerja bagi PT. Astra Internasional Tbk Astra Honda Motor Sangsit untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

