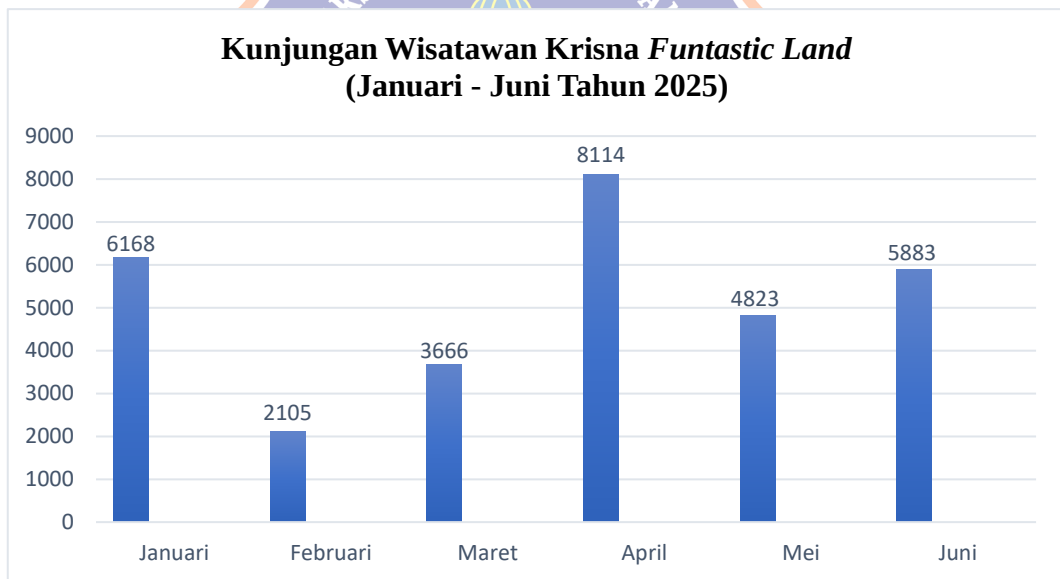


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Wahana hiburan terbesar yang terletak di Bali Utara, tepatnya di Kabupaten Buleleng adalah Krisna *Funtastic Land*. Krisna *Funtastic Land* mengalami dinamika jumlah kunjungan wisatawan setiap tahunnya. Data internal perusahaan, jumlah pengunjung pada tahun 2024 mencapai 61.249 ribu orang. Enam bulan pertama di tahun 2025, yaitu dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni jumlah kunjungan mencapai 30.759 ribu orang, adapun rincian datanya sebagai berikut.



Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa terjadi fluktuasi jumlah kunjungan yang intensitas aktivitas di lingkungan kerjanya berdampak langsung terhadap beban kerja, tekanan psikologis, serta kepuasan kerja karyawan. Lonjakan jumlah pengunjung pada bulan april menyebabkan peningkatan volume kerja. Jumlah

pengunjung saat menurun drastis seperti di bulan februari, menimbulkan tantangan lain berupa ketidakpastian beban kerja serta kekhawatiran terhadap pencapaian target perusahaan, yang secara tidak langsung memengaruhi stabilitas psikologis, motivasi kerja karyawan serta timbulnya perasaan jenuh dan bosan pada pekerjaannya.

Industri pariwisata sangat berfokus pada kualitas pelayanan dan menjadi tolok ukur utama keberhasilan, hal tersebut jelas saja dipengaruhi oleh kondisi karyawan (Hu et al., 2024). Beban kerja yang tidak seimbang, lingkungan kerja yang tidak mendukung, serta kurangnya waktu istirahat dapat berdampak serius terhadap tingkat kepuasan kerja (Robbins, 2015). Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi motivasi, loyalitas, dan produktivitas karyawan. Karyawan yang merasa puas cenderung lebih berkomitmen serta berkontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi (Wirayuni et al., 2025). Rendahnya kepuasan kerja dapat menimbulkan stres, menurunkan kinerja, hingga meningkatkan turnover. Kepuasan kerja menjadi indikator yang perlu diperhatikan perusahaan untuk menjaga efektivitas dan keberlanjutan organisasi (Pappas, 2025). Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh (Gallup, 2023) terhadap lebih dari 60.000 responden di berbagai negara, ditemukan bahwa karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan mereka memiliki kemungkinan 2,6 kali lebih tinggi untuk mencari pekerjaan lain dalam enam bulan ke depan, dibandingkan mereka yang puas dengan pekerjaannya. Data ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja bukan hanya berdampak pada individu karyawan, tetapi juga berperan strategis dalam memastikan efektivitas dan keberlangsungan organisasi secara keseluruhan.

Faktor penting untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan yaitu adalah beban kerja. Beban kerja yang dikelola secara optimal dan seimbang dengan kemampuan dan kapasitas individu disertai dengan sistem pendukung yang baik, maka akan berdampak langsung dengan kepuasan kerja karyawan. Studi yang dilakukan oleh (Arisudana & Atidira, 2024) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Giovani et al., 2024) yang juga menemukan bahwa intensitas beban kerja yang tinggi cenderung menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Meningkatkan kepuasan kerja karyawan terdapat faktor lain yang tidak kalah penting yaitu adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang kondusif mendorong produktivitas, menciptakan kenyamanan, serta membentuk suasana kerja yang harmonis. Lingkungan kerja yang sehat dan suportif juga membuat karyawan merasa dihargai, didengar, dan dianggap penting. Hal ini diperkuat oleh hasil riset yang dipublikasikan oleh (LinkedIn Learning, 2023) disebutkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung secara psikologis dan fisik berkontribusi besar terhadap loyalitas dan retensi karyawan, khususnya pada perusahaan di sektor jasa dan pariwisata di Indonesia.

Krisna *Funtastic Land* memiliki komitmen terhadap kepuasan kerja karyawan melalui berbagai kebijakan internal. Wawancara yang telah dilakukan dengan pihak manajemen memberikan informasi bahwa perusahaan secara rutin melakukan evaluasi mingguan, *briefing* sebelum memulai pekerjaan, dan membuka ruang bagi karyawan untuk menyampaikan keluhan dan masukan melalui sistem berjenjang, dimulai dari karyawan menyampaikan kepada kepala tim, kemudian

diteruskan kepada koordinator perusahaan. Perusahaan juga memberikan hak – haknya kepada karyawannya seperti gaji, bonus, tunjangan hari raya, BPJS keselamatan kerja, dan juga cuti maupun libur. Sistem kerja diatur tetap dari pukul 14.00 – 22.00 WITA, manajemen juga menegaskan bahwa pekerjaan tidak dibawa keluar jam kerja untuk menjaga keseimbangan kehidupan kerja.

Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia telah diterapkan di Krisna Funtastic Land, namun realitas di lapangan menunjukkan bahwa sebagian karyawan masih merasa kurang puas terhadap pekerjaannya. Hasil wawancara awal mengungkapkan bahwa ketidakpuasan tersebut dipicu oleh beban kerja yang tidak menentu akibat fluktuasi jumlah kunjungan wisatawan yang tajam dan dipengaruhi oleh faktor musim. Kondisi tertentu, jumlah pengunjung per hari bahkan hanya mencapai sekitar 10 orang, sehingga intensitas pekerjaan karyawan menjadi relatif ringan. Meskipun beban kerja yang ringan dapat mengurangi tekanan fisik dan mental, kondisi ini justru memunculkan permasalahan berupa kejenuhan dan menurunnya motivasi kerja karena minimnya aktivitas serta interaksi dengan pengunjung. Dampak bagi karyawan yaitu tidak dapat bekerja secara optimal dan merasa kurang memiliki pencapaian kerja, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan di Krisna *Funtastic Land*.

(Tarwaka, 2015) menjelaskan bahwa beban kerja yang ringan cenderung meningkatkan kepuasan kerja, sedangkan (Robbins & Judge, 2018) menegaskan bahwa lingkungan kerja yang baik juga berkontribusi positif. Krisna *Funtastic Land* memiliki beban kerja yang tergolong ringan dan lingkungan kerja yang baik, namun pada kenyataannya kepuasan kerja karyawan di Krisna *Funtastic Land* masih belum optimal, sehingga diduga terdapat faktor lain yang lebih berpengaruh.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Krisna *Funtastic Land*”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi di Krisna *Funtastic Land* adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya tingkat kepuasan kerja karyawan di Krisna *Funtastic Land*.
2. Terjadi ketidaksesuaian teori dengan kenyataan yang terdapat di lapangan, yang dimana beban kerja cenderung ringan dan lingkungan kerja yang terdapat di Krisna *Funtastic Land* tergolong bagus, akan tetapi kepuasan kerja karyawan cenderung rendah.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini berfokus pada pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Krisna *Funtastic Land*.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang tersebut, pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Krisna *Funtastic Land*
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Krisna *Funtastic Land*

3. Apakah beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Krisna *Funtastic Land*

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Menguji pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Krisna *Funtastic Land*
2. Menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Krisna *Funtastic Land*
3. Menguji pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Krisna *Funtastic Land*

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis, adapun manfaatnya sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi penerapan ilmu penelitian dibidang sumber daya manusia dan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan tentang permasalahan kepuasan karyawan yang timbul akibat beban kerja dan lingkungan kerja, serta penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti lainnya yang berkeinginan untuk meneliti permasalahan yang sama.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi kepada pihak *Krisna Funtastic Land* guna mengetahui sejauh mana beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, serta bisa menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

