

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya akan selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya yang dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang. Sumber daya manusia adalah salah satu sumber daya dalam organisasi meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya serta satu-satunya sumber daya yang mempunyai rasio, rasa dan karsa. Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sehingga antara organisasi dan individu yang ada di dalamnya merupakan suatu talenta yang tak dapat dipisahkan.

Beberapa factor yang sering terjadi pada karyawan adalah masalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Luthans, 2006:243).

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja adalah motivasi. Motivasi dipengaruhi oleh faktor dalam diri sendiri atau karakter individu dengan lingkungan kerja, sedangkan perilaku seseorang umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu, dengan demikian kebutuhan yang merupakan tujuan hidup dapat terpenuhi. Jika kebutuhan akan afiliasi mendesak, orang akan bersikap dan bertindak untuk membentuk orang lain yang

membutuhkan, berusaha membina hubungan yang menyenangkan dan saling pengertian.

Perasaan puas karyawan sering dikaitkan dengan lingkungan kerjanya. Menurut Nitisemito (2000, 110) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas, seperti temperatur, kelembaban, polusi, udara, ventilasi penerangan, kegaduhan, kebisingan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat dan perlengkapan kerja. Lingkungan kerja dianggap penting karena para manajer perlu memahami sifat lingkungan kerja tempat berlangsungnya kegiatan yang diarahkan pada tujuan, dan mampu mengubah lingkungan itu, bila dirasa perlu guna menciptakan suasana yang lebih tepat bagi usaha dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor lingkungan kerja menurut Simamora (2000,83) kondisi lingkungan kerja pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua: (1) Lingkungan fisik atau tempat kerja: ventilasi, penerangan, tata letak, dan peralatan; dan (2) Kondisi psikososial atau perlakuan yang diterima: tempat kerja yang memudahkan interaksi sosial yang tercipta tersebut dapat berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan.

Dalam menciptakan motivasi karyawan yang tinggi diperlukan gaya kepemimpinan yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Menurut Thoha (2010: 49) gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang dilihatnya.

PT. Telkom Indonesia Surabaya merupakan perusahaan forwarding dalam mencapai visi dan misinya membutuhkan karyawan yang berkualitas, untuk itu perusahaan harus lebih memperhatikan kepuasan karyawannya.

Semakin tinggi kepuasan karyawannya maka tujuan perusahaan akan dapat tercapai dengan baik. Untuk meningkatkan rasa puas karyawan diperlukan suatu strategi pemberian motivasi, penyesuaian lingkungan kerja, dan penerapan gaya kepemimpinan yang kondusif terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini mengambil tema tentang pengaruh lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Indonesia Surabaya dengan motivasi sebagai *variable intervening*.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka beberapa permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap motivasi karyawan pada PT. Telkom Indonesia Surabaya?
2. Apakah lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Surabaya?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui motivasi karyawan pada PT. Telkom Indonesia Surabaya?
4. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui motivasi karyawan pada PT. Telkom Indonesia Surabaya?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian permasalahan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan terhadap motivasi karyawan pada PT. Telkom Indonesia Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja melalui motivasi karyawan pada PT. Telkom Indonesia Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja melalui motivasi karyawan pada PT. Telkom Indonesia Surabaya.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pemahaman mengenai kepuasan kerja, motivasi, lingkungan kerja, dan gaya kepemimpinan sehingga dapat dijadikan salah satu referensi di kalangan akademisi serta referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengadakan penelitian lebih lanjut dengan topik yang serupa.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pengelolaan manajemen di PT. Telkom Indonesia Surabaya sehingga diharapkan kepuasan kerja karyawan di PT. Telkom Indonesia Surabaya dapat meningkat sehingga dapat memberi dampak positif terhadap kinerja perusahaan.