

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Transportasi berperan dalam memperlancar mobilitas manusia, barang dan jasa. Sehingga posisinya menjadi penting dalam menunjang pembangunan suatu negara terutama dalam meningkatkan pertumbuhannya. Transportasi juga berperan sebagai penunjang dan pendorong pertumbuhan ekonomi suatu daerah yang memiliki potensi, selain juga sebagai sarana pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya

Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi darat yang cukup merakyat. Sehingga memiliki pangsa pasarnya (pelanggan) sendiri. Hal ini disebabkan karena harga tiket yang relatif dapat dijangkau oleh berbagai golongan ekonomi dengan menyediakan berbagai pilihan harga tiket sesuai dengan sarana dan prasarana pelayanan yang ditawarkan. Selain itu juga waktu tempuh yang relatif lebih lebih cepat dibandingkan transportasi darat lainnya. Tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan jasa transportasi semakin ketat, bukan saja di transportasi darat tetapi juga transportasi udara. Sebagai contoh harga tiket pesawat udara yang hampir sama dengan harga tiket kereta api kelas eksekutif membuat masyarakat cenderung lebih memilih transportasi udara tersebut karena waktu tempuh yang memang lebih cepat. Oleh karena itu agar perusahaan dapat bertahan maka peningkatan daya saing harus segera dilakukan. PT. KAI akhirnya mengambil kebijakan untuk menurunkan harga tiket kelas eksekutif tanpa mengesampingkan usaha-usaha peningkatan mutu kualitas pelayanannya. Contoh kebijakan diatas walaupun telah diberlakukan belum tentu dapat menjamin pelanggan jasa angkutan kereta api untuk tidak beralih ke jasa angkutan publik lainnya. Mengingat pelayanan yang diberikan selama ini masih

menuntut adanya peningkatan dan perbaikan di beberapa sektor atau bidang yang dirasa masih kurang, seperti jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api yang tidak tepat waktu, informasi penyediaan tiket dan kemudahan memperolehnya terutama di hari-hari libur nasional seperti Hari Raya dan juga libur sekolah, keamanan di stasiun dan keselamatan dan kenyamanan selama perjalanan yang disebabkan penuh sesaknya penumpang kereta api.

Seiring dengan kemajuan teknologi, terutama di era globalisasi dan informasi ini masyarakat menuntut adanya pelayanan yang cepat, aman dan mudah. PT. KAI sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pelayanan jasa angkutan kereta api di Indonesia harus dapat memberikan pelayanan yang mengutamakan kepentingan publik tanpa mengesampingkan kepentingan perusahaan untuk memperoleh keuntungan.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan salah satunya adalah penggunaan sistem informasi, karena informasi yang akurat, relevan dan berkualitas sangat dibutuhkan oleh pengguna jasa layanan yang memang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan aman, serta diperlukan juga oleh unit organisasi lainnya dalam pelaksanaan operasional tugas mereka

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Prawirosentono, dalam Lijan Poltak Sinambela, 2016). Secara teoritik banyak faktor yang turut mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi, antara lain; Lingkungan kerja, kepuasan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja.

Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada didalam lingkungannya. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah dan nyaman berada di ruangan serta bersemangat melaksanakan tugas-tugasnya sehingga kinerja karyawan juga akan meningkat.

Kepuasan kerja karyawan adalah suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan perusahaan. Kepuasan kerja karyawan berhubungan erat dengan kinerja karyawan. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada perusahaan dan partisipasi kerja yang tinggi sehingga akan terus memperbaiki kinerja mereka.

Motivasi adalah dorongan, upaya dan keinginan yang ada di dalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya serta mengarahkan perilaku untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik dalam lingkup pekerjaannya. Menurut Vaithzal Rivai (2010) dalam bukunya (Mulyadi,2015:91) motivasi adalah suatu keahlian dalam mengarahkan karyawan dan perusahaan agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan karyawan dan tujuan perusahaan sekaligus tercapai.

Motivasi sangat penting untuk peningkatan kinerja karyawan dalam perusahaan, tanpa motivasi dari karyawan untuk bekerja pada perusahaan, maka tujuan perusahaan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai.

Disiplin kerja adalah suatu sikap hormat dan kesadaran karyawan terhadap peraturan yang dibuat oleh organisasi/ perusahaan. Menurut Edy sutrisno (2014) dalam bukunya (Mulyadi,2015:62) Disiplin kerja adalah kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati segala norma peraturan yang berlaku di organisasi. Dengan disiplin karyawan baik maka akan mempercepat tujuan

perusahaan, sedangkan dengan disiplin yang tidak baik maka akan menjadi penghalang dan menghambat untuk mencapai tujuan perusahaan.

Setiap perusahaan selalu menginginkan kinerja yang baik dari setiap karyawannya termasuk PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya, karena dengan kinerja yang baik maka perusahaan akan dapat mencapai tujuan dengan efektif dan efisien. PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan transportasi. Persaingan jasa transportasi yang semakin tajam mengharapakan perubahan yang lebih baik terhadap kinerja perusahaan yang bergerak di bidang transportasi. Jika dilihat kondisi saat ini kinerja karyawan cukup baik, namun dengan meningkatnya persaingan serta kemajuan teknologi yang berkembang pesat, maka setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu peningkatan kinerja pada PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya harus selalu dilakukan. Faktor lingkungan kerja, kepuasan kerja, motivasi dan disiplin kerja mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kinerja. Dengan lingkungan yang baik, dan adanya kepuasan kerja serta motivasi dan disiplin yang baik maka akan berdampak baik pada suatu kinerja, dengan demikian perusahaan akan dapat lebih mudah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan di atas maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul : "PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PT. KERETA API INDONESIA DAOP 8 SURABAYA".

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasar uraian yang telah disampaikan diatas, maka pokok masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja, berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?
2. Apakah motivasi kerja, berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?
3. Apakah disiplin kerja, berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?
4. Apakah lingkungan kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?
5. Apakah motivasi kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?
6. Apakah disiplin kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?
7. Apakah kepuasan kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya?

## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja, berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya
2. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja, berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya
3. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja, berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya

4. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya
5. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya
6. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya
7. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya

#### **1.4. MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

##### **1. Manfaat perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang dapat dipertimbangkan oleh PT. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya tentang pengaruh lingkungan kerja, motivasi, dan disiplin kerja terhadap , kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

##### **2. Manfaat akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pengetahuan dan bahan pertimbangan bagi pihak lain yang membutuhkan, khususnya tentang masalah yang berhubungan dengan pengaruh lingkungan kerja, motivasi dan disiplin kerja terhadap , kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

##### **3. Bagi Peneliti**

Penelitian ini merupakan syarat bagi peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan serta referensi bagi masyarakat luas pada umumnya serta penulis pada khususnya.