

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PT Jasamarga Tollroad Operator (JMTO) Area Gempas merupakan BUMN yang beroperasi pada jalan tol. BUMN tersebut dahulunya memiliki nama JLO atau PT Jasa Layanan Operasi yang berdirinya pada tanggal 24 bulan Agustus 2015 dan kemudian semenjak tanggal 24 bulan Januari 2018 berubah nama menjadi PT Jasamarga Tollroad Operator melalui Akta notaris nomor 19 yang pembuatannya pada notaris Amriyati A. Supriyaadi serta sudah disetujui oleh KEMENKUMHAM berdasar keputusan tertanggal 24 Januari 2018 dengan nomor AHU-0001660.AH.01.02. JMTO masuk dalam kelompok usaha dari PT Jasa Marga (Persero) Tbk yang memiliki mayoritas saham yakni sebesar 99,9%, kemudian untuk 0,1% merupakan milik Induk Koperasi Karyawan Jasa Marga. Dan untuk usaha dari JMTO diantaranya ialah; layanan pengoperasian, ETC kemudian terdapat pula layanan IT.

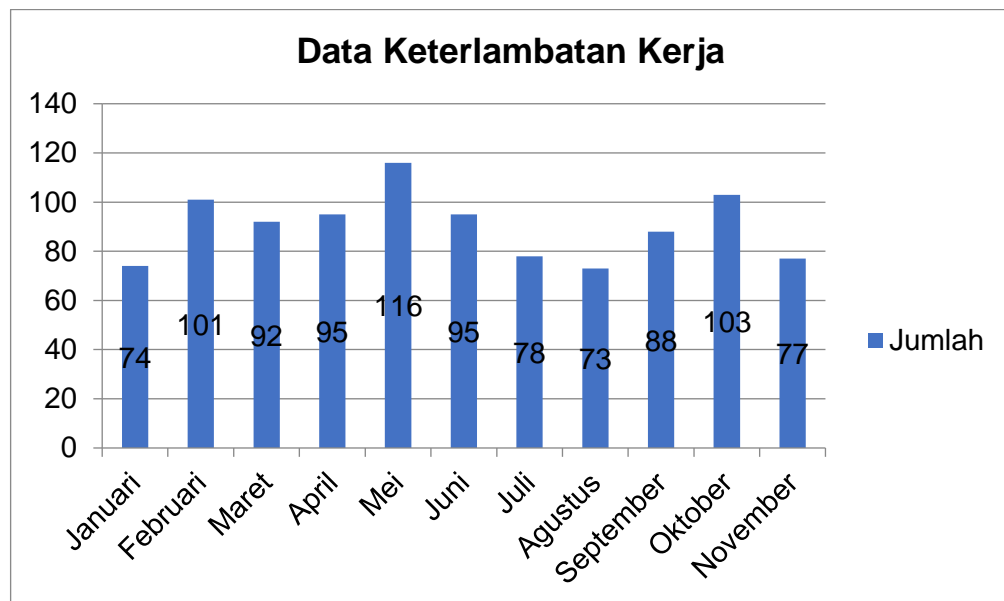
Ketika berhadapan dengan adanya persaingan, maka harapannya perusahaan ini dapat memanfaatkan SDM handal yang dimiliki seoptimalnya melalui praktik organisasi secara luwes, cepat dan tanggap akan perubahan dari lingkungannya.

Maka, SDM yang bertanggung jawab dan berkemampuan baik sangatlah dibutuhkan. Sebab langsung maupun tidak, SDM memberikan kontribusinya terhadap perusahaan diantaranya ialah pemangku kepentingan luar maupun dalam dari perusahaan.

Tidak dipungkiri bahwa di PT Jasamarga Tollroad Operator (JMTO) Area Gempas banyak terjadi permasalahan yang terdapat di perusahaan itu sendiri. Akibatnya, sebuah perusahaan mengalami kemunduran utamanya di bidang

SDM yang dimiliki. Permasalahan tersebut jika terus-menerus berlanjut maka bisa menjadikan permasalahan yang lebih serius kembali dan dapat pula menjadi penyebab turunnya kinerja dari karyawan yang dimiliki perusahaan. Munculnya permasalahan tersebut penyebabnya ialah terdapat ketidakpuasan dari karyawan saat bekerja. Kepuasan kerja sendiri memiliki hubungan terhadap variabel-variabel yakni *turnover* karyawan, tingkatan absensi, umur karyawan, tingkatan pekerjaan, dan juga ukuran dari organisasi sebuah perusahaan. Sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Davis dalam Mangkunegara (2015:117-119) yakni: "*Job satisfaction is still related to several main employee variables, namely; turnover, attendance, age, occupation and size of the organization*".

Informasi yang lebih jelas dapat diperoleh melalui hasil dari penelitian yang meliputi observasi dan wawancara terhadap PT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas terhadap adanya peningkatan dari ketidakhadiran, keterlambatan dan hasil dari rekapitulasi angket sebelum penelitian dilakukan dengan didapatkannya data sekunder, dimana data sekunder tersebut masihlah sangat rendah kepuasan kinerja karyawan yang dimiliki PT tersebut. Berikut ini merupakan data mengenai keterlambatan kerja bulan Januari 2020:



**Gambar 1.1 Data Rekapitulasi Keterlambatan Kerja Karyawan PT Masamarga Tollroad Operator Area Gempas Periode Januari – November 2020**

Sumber: PT Masamarga Tollroad Operator Area Gempas (2021)

Dari Gambar 1.1 yang telah disajikan di atas yang merupakan rekapitulasi dari keterlambatan kerja memperlihatkan bahwasannya karyawan dari PT Masamarga Tollroad Operator Area Gempas selalu mengalami kenaikan yang fluktuatif setiap bulannya sejak Januari hingga November 2020. Keterlambatan tersebut terlihat pada bulan Januari, dimana sebanyak 74 orang karyawan terlambat, kemudian untuk bulan februari karyawan yang terlambat sebanyak 101, dan 92 orang karyawan terlambat pada bulan maret, untuk bulan april yang terlambat sebanyak 95 orang karyawan, dan menjadi naik pada bulan mei yakni sebanyak 116 orang karyawan dan bulan ini paling tinggi terjadinya keterlambatan, kemudian pada bulan juni mengalami penurunan dibanding bulan sebelumnya yakni hanya sebanyak 95 orang karyawan yang terlambat, kemudian pada bulan selanjutnya yakni Juli karyawan yang terlambat sebanyak 78 karyawan, bulan Agustus sejumlah 73 karyawan, bulan Oktober karyawan yang terlambat sebanyak

88 dan kemudian pada bulan November sejumlah 77 karyawan. Kejadian ini tentu memberikan pengaruh terhadap laju dari kinerja yang dimiliki perusahaan.

Dalam hal menjelaskan kepuasan kerja yang telah diuraikan di atas, maka peneliti kembali melakukan pencarian informasi primer lainnya untuk penunjang terdapat permasalahan yang dialami oleh PT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas dengan jalan merekapitulasi angket sebelum penelitian guna memberi gambaran terhadap kepuasan kinerja pekerja yang dimiliki.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Rekapitulasi Angket Pra Penelitian kepada 20 orang Karyawan PT**  
**Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas**

No.	Pertanyaan	Jawaban Alternatif					Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Apakah anda merasa puas dengan pekerjaan anda saat ini?	8	7	5	-	-	20
2	Apakah anda merasa puas dengan atasan dalam memberikan tugas?	9	7	4	-	-	20
3	Apakah anda merasa puas bekerja sama dengan rekan kerja anda?	9	11	-	-	-	20
4	Apakah anda merasa puas dengan kondisi lingkungan kerja di sini?	5	10	4	1	-	20
5	Apakah anda puas dengan pemberian motivasi kerja dari lingkungan kerja anda?	5	8	7	-	-	20

Sumber: Pengolahan data (2021)

Pada Tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwasanya mayoritas dari karyawan memiliki kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Hanya saja, masih terdapat sebagian kecil dari karyawan yang tidaklah puas terhadap pekerjaan yang dilakukan. Berdasarkan tabel tersebut, maka bisa diambil kesimpulan kepuasan kerja dari karyawan PT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas masih rendah.

Fenomena yang terdapat di atas memperlihatkan bahwasanya kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan belumlah optimal, hal ini dapat diketahui berdasarkan atas; lingkungan dari pekerjaannya, keadaan dan faktor-faktor yang mendorong moral yang berasal dari berbagai arah salah satunya yakni atasan atau teman sejawat. Jika fenomena ini masihlah terus berlangsung maka akan menjadi sebuah hambatan atas pencapaian dari tujuan perusahaan.

Dilihat dari fenomena pada PT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas, masalah yang dominan ialah lingkungan kerja. Lingkungan kerja bukanlah sekedar memberikan pengaruhnya terhadap semangat serta munculnya gairah bekerja ketika melakukan kewajibannya, hanya saja acapkali memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja pekerja yang memberikan dampak terhadap kinerja dari pekerja. Karena lingkungan pekerjaan yang kondisinya baik dapat memberi motivasi terhadap karyawan agar bekerja seccara baik dan mendapat prestasi kerja baik dalam peningkatan kepuasan kerja dari karyawan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis memiliki ketertarikan terhadap penelitian: **“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampak Terhadap Kinerja Karyawan PadaPT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Atas dasar penguraian atas latar belakang yang sudah dilakukan, rumusan permasalahan yang kemudian dijabarkan menjadi pertanyaan penelitian yakni:

1. Apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas?
2. Apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas?
3. Apakah kepuasan kerja karyawan secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan PT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilaksanakan ini mempunyai beberapa tujuan, di antara tujuannya yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kepuasan karyawan PT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan karyawan secara parsial terhadap kinerja karyawan PT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas.

4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan PT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dikehendaki dari dilakukannya penelitian ini ialah:

1. Aspek Akademis

Berdasar hasil dari penelitian yang didapatkan bisa dipergunakan untuk sarana informasi dalam peningkatan wawasan serta pengetahuan pengaruh lingkungan bekerja terhadap kepuasan kerja memberikan dampak pada kinerja pekerja perusahaan. Kemudian penyusunan skripsi merupakan sebuah prasarat guna mendapatkan gelar sarjana (S1) dari fakultas ekonomi STIE Mahardika Surabaya. Dan sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan berlangsung yakni terkait dengan teori yang diaplikasikan pada kenyataan di lapangan.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Harapannya bisa memberi manfaat dan kontribusi guna perkembangan pengetahuan secara umum dan terkhusus untuk MSDM yang masih ada kaitannya terhadap masalah lingkungan bekerja, kepuasan bekerja dan kinerja pekerja.

3. Aspek Praktis

Untuk manfaat praktis ini diperuntukan pada perusahaan yang masih ada kaitannya yakni PT Jasamarga Tollroad Operator Area Gempas supaya bisa menjadi masukan.