

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Karyawan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang merupakan *asset* penting dalam suatu perusahaan. Karyawan sebagai perencana, pelaksana bahkan pengendali yang selalu berperan aktif di dalam mewujudkan tujuan perusahaan di tempat bekerja. Suatu perusahaan harus dapat mengelola dengan baik karyawan karena keberadaannya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lain. Semakin berkembangnya teknologi yang digunakan atau jumlah dana yang disiapkan jika tanpa dukungan SDM yang memiliki kemampuan baik semua menjadi tak berarti. Bahkan, sekarang ini karyawan diharapkan lebih kreatif dan inovatif, sedangkan dari perusahaan sangat penting untuk mengembangkan SDM dengan berbagai cara seperti melalui proses rekrutmen yang kompetitif, pelatihan yang sistematis, peningkatan kepuasan karyawan, peningkatan pendidikan karyawan, dan pemberdayaan karyawan.

SDM perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh SDM yang bermutu dalam arti sebenarnya, yakni pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang sesuai harapan. Bermutu yakni tidak hanya pandai saja, namun dapat memenuhi semua syarat kualitatif yang dituntut pekerjaan tersebut, sehingga pekerjaannya dapat terselesaikan sesuai rencana.

Seorang karyawan dapat mencapai hasil yang memuaskan dalam bekerja, tergantung dari kemampuan dan kecakapannya. Setiap pekerjaan menuntut pengetahuan, kecakapan dan keterampilan tertentu, sehingga setiap pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik. Kompetensi terdiri dari pengetahuan dasar yang pokok, kemampuan, pengalaman dan persyaratan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan dengan maksimal.

SDM adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Perusahaan harus dapat melihat apa yang dibutuhkan dan diharapkan karyawannya, bakat dan keterampilan apa yang dimiliki dan rencana karyawan tersebut ke depan agar perusahaan dapat menempatkan karyawan pada posisi yang tepat, sehingga karyawan tersebut dapat termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi dapat memacu karyawan untuk lebih bekerja keras sehingga dapat mencapai tujuan mereka, hal ini dapat meningkatkan produktivitas karyawan sehingga berpengaruh pula pada kepuasan dan kinerja karyawan.

Pada dasarnya lingkungan kinerja juga mempengaruhi hasil kinerja karyawan. Bila kinerja individu baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula. Bernades dan Russel (2013: 379) menyatakan kinerja sebagai: "*performance is defined as the record of outcomes produces on specifies job function or activity during a specified time period*", artinya kinerja dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau hasil dari aktivitas selama periode waktu tertentu.

Menurut Raziq dan Maulabakhsh (2014) Penelitian ini yang berjudul *impact of working environment on job satisfaction*. Di era modern, organisasi menghadapi beberapa tantangan karena sifat lingkungan yang dinamis. Salah satu dari banyak tantangan untuk bisnis adalah memuaskan karyawannya untuk mengatasi lingkungan yang terus berubah dan berkembang dan untuk mencapai kesuksesan dan tetap dalam persaingan. Untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas dan komitmen kerja karyawan, bisnis harus memenuhi kebutuhan karyawannya dengan menyediakan kondisi kerja yang baik. Tujuan dari makalah ini adalah untuk menganalisis dampak lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

Selain itu, faktor lain yang harus diperhatikan adalah motivasi bekerja para karyawannya. Motivasi adalah kemauan untuk memberikan upaya lebih untuk meraih tujuan organisasi, yang disebabkan oleh kemauan untuk memuaskan kebutuhan individual (Robbins, 2001: 198). Dengan adanya motivasi yang tepat para karyawan akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena meyakini bahwa dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai sasarannya, kepentingan-kepentingan pribadi para anggota organisasi tersebut akan tercakup pula. Dengan motivasi yang tinggi akan menciptakan sebuah komitmen terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Komitmen organisasional dianggap penting bagi perusahaan karena: (1) berpengaruh terhadap *turnover* karyawan, (2) berhubungan dengan kinerja yang mengasumsikan bahwa karyawan yang mempunyai komitmen terhadap perusahaan cenderung mengembangkan upaya yang lebih besar pada perusahaan (Morrison, dalam Devi 2009).

Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus-menerus dan adanya tujuan (Wibowo, 2016:322-323). Motivasi sangatlah penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku karyawan supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hal yang optimal, motivasi semakin penting karena manajer membagikan pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan. Perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan mampu cakap dandan terampil tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil

kerja yang maksimal. Kemampuan dan kecakapan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan jika mereka tidak mau bekerja dengan giat

Selain motivasi, faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah kompensasi. Kompensasi merupakan kontra prestasi terhadap-terhadap penggunaan tenaga atau jasa yang telah diberikan oleh tenaga kerja. Kompensasi merupakan jumlah paket yang ditawarkan organisasi kepada pekerja sebagai imbalan atas penggunaan tenaga kerjanya (Wibowo, 2016:269). Kompensasi bila dirancang secara benar untuk mencapai keberhasilan bersama sehingga karyawan merasa puas dengan jerihpayah mereka dan termotivasi untuk mencapai tujuan dan sasaran bersama manajemen.

Dengan adanya motivasi menyebabkan karyawan mempunyai komitmen terhadap organisasi. Menurut Robbins (2013: 420) bahwa "*organizational commitment represents an employee's orientation to the organization in terms of his or her loyalty identification with involvement in the organization*" artinya komitmen pada organisasi merupakan suatu keadaan di mana seseorang karyawan memihak pada suatu organisasi dan tujuan-tujuannya serta berminat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau pegawai terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar rekan kerja, hubungan sosial ditempat kerja dan sebagainya (Murti, 2013). Dapat dikatakan pula bahwa kepuasan kerja adalah dipenuhinya keinginan dan kebutuhannya melalui kegiatan bekerja. Agar kepuasan kerja karyawan selalu konsisten maka setidaknya-tidaknya perusahaan selalu memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya yang berhubungan dengan rekan kerja, pimpinan, suasana kerja, dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya.

Kepuasan karyawan dapat dikelola dengan optimal jika perusahaan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan dalam bekerja. Dengan pengetahuan mengenai faktor tersebut, perusahaan dapat membuat kebijakan yang tepat supaya kepuasan karyawan senantiasa terjaga. Sehingga pada akhirnya karyawan dapat bekerja dengan optimal dan menghasilkan produktivitas yang tinggi.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Kinerja karyawan tentunya diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Artinya, apabila kinerja karyawan sebuah organisasi berjalan dengan baik maka akan berakibat pada pencapaian tujuan organisasi yang baik pula.

Pengelolaan Budaya organisasi tidak berjalan dengan mudah dengan banyaknya individu yang memiliki sifat-sifat yang berbeda didalam organisasi tersebut karena didalam sebuah organisasi yang masing-masing. Lingkungan kerja yang ada didalam sebuah perusahaan baik lingkungan kerja fisik maupun non fisik dapat berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

AUTO 2000 Ahmad Yani Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan dan *service* mobil. Sejalan dengan kemajuan dan juga persaingan yang timbul maka, perusahaan memerlukan dukungan SDM yang optimal. Strategi menciptakan kepuasan karyawan dalam bekerja bisa menjadi salah satu kunci perusahaan untuk mendapatkan dukungan SDM yang optimal. Hal ini memaksa pihak perusahaan agar memperhatikan secara cermat dan terus menerus dari pihak manajemen terhadap kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Menurut Hamzah dan Iamatenggo (2014: 60) mengemukakan bahwa “kinerja yang nyata jauh melampaui apa yang diharapkan adalah kinerja yang menetapkan standar-standar tertinggi orang itu sendiri, selalu standar-standar yang melampaui apa yang diminta atau diharapkan orang lain.

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, maka dari itu penulis menemukan berbagai masalah dalam penelitian. Dan judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Divisi Service Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah yang akan di bahas dalam ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Lingkungan Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya ?
2. Apakah Motivasi Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya ?
3. Apakah Lingkungan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya ?
4. Apakah Motivasi Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya ?
5. Apakah Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya ?
6. Apakah Lingkungan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya ?

7. Apakah Motivasi Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang telah ditetapkan maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Service Auto* 2000 Ahmad Yani Surabaya.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kerja melalui Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja Karyawan Divisi *Service Auto* 2000 Ahmad Yani Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak tertentu. Dengan demikian manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam aspek teoritis : dapat menambah pengalaman dan pengembangan diri dalam penulisan ilmiah bidang Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat berguna dalam penelitian lebih lanjut mengenai perkembangan Sumber daya manusia di Karyawan Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya.
2. Dalam pengembangan ilmu pengetahuan, peneliti melalui penelitian ini akan dibahas masalah yang muncul di Karyawan Divisi Servis Auto 2000 Ahmad Yani Surabaya dengan mengusulkan hipotesis Lingkungan Kerja dan Motivasi Selain itu juga dapat menambah dan memperluas pengetahuan disiplin ilmu yang sedang dipelajari.

Dalam aspek praktis, peneliti menghasilkan penelitian ini dapat menambah khasanah dalam kumpulan hasil penelitian ilmiah dalam bentuk laporan skripsi dan pengimplementasian dalam dunia kerja bagi pihak yang bersangkutan.