

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia atau karyawan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, organisasi, atau sebuah instansi. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor penggerak perusahaan untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, setiap perusahaan ingin memastikan bahwa setiap karyawan mereka memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan setiap tugasnya. Mangkurawira (2007:155) menyebutkan ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah faktor personal yang muncul dari individu itu sendiri, faktor kepemimpinan yang memberikan semangat kepada karyawan, faktor tim, budaya organisasi, kompensasi, insentif, motivasi, lingkungan kerja, komitmen organisasi, dan lain sebagainya.

Keberhasilan pencapaian organisasi sangat dipengaruhi oleh peran dan kinerja para pegawainya, kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Untuk mencapai kinerja yang tinggi faktor manusia merupakan variabel yang penting karena berhasil tidaknya suatu usaha, sebagian besar ditentukan oleh perilaku-perilaku manusia yang melaksanakan pekerjaan.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam periode waktu tertentu. Menurut Mangkunegara (2006), kinerja adalah kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Suatu organisasi baik pemerintahan maupun swasta dalam mencapai tujuannya harus melalui orang-orang yang berperan aktif sebagai pelaku pencapaian tujuan tersebut. Untuk

mencapai tujuan tersebut maka setiap individu yang berada di dalam organisasi tersebut harus meningkatkan kinerjanya, sehingga secara langsung akan meningkatkan kinerja organisasi tersebut.

Berhadapan dengan usaha peningkatan kinerja pegawai, salah satu permasalahan dasar adalah menciptakan lingkungan kerja yang baik serta meningkatkan motivasi kerja pegawai. Kedua hal ini berperan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari organisasi didalam menjalankan seluruh kegiatan dan pekerjaan yang telah direncanakan dan diprogramkan. Dengan lingkungan kerja yang baik dan motivasi yang tinggi, bagi pegawai diharapkan dapat meningkat kinerjanya guna mewujudkan visi misi organisasi tempat mereka bekerja.

Lingkungan yang menyenangkan secara tidak langsung akan menimbulkan rasa nyaman yang akhirnya akan meningkatkan kinerja pegawai tersebut dan sebaliknya bila lingkungan tidak menyenangkan akan menimbulkan rasa acuh terhadap lingkungan dan tentunya akan mempengaruhi kinerja karena kurangnya komunikasi terhadap pegawai lainnya.

Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan efisien yang berujung pada peningkatan motivasi pegawai untuk bekerja dan kinerja pegawai yang tinggi.

Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik

dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien (Sedarmayanti, 2007).

Faktor lain yang berperan dalam peningkatan kepuasan kerja adalah motivasi kerja. Motivasi didefinisikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan. Pemberian motivasi juga berarti memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mampu mengembangkan kemampuan dan merupakan dorongan semaksimal mungkin pegawai untuk berproduksi. Pemberian motivasi berupa jaminan keselamatan kerja dan kesejahteraan pegawai mampu mengembangkan kompetensi dan merupakan dorongan semaksimal mungkin pegawai untuk berprestasi. Sedangkan disiplin dimaksudkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang secara sukarela dalam menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga dia akan mematuhi/mengerjakan tugas dengan baik, bukan atas paksaan.

Keberadaan PT Smartfren sebagai perusahaan *go public* di Indonesia membuat perusahaan harus menyesuaikan diri dengan kebijakan-kebijakan di berbagai termasuk kebijakan bidang akuntansi yang di atur dalam PSAK. PT *Smartfren* merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan telekomunikasi terdepan di Indonesia.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada PT *Smartfren* di Surabaya menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai pada kantor ini belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan oleh pegawai. Berhadapan dengan tugas, fungsi dan kewenangan yang demikian kompleks tersebut, maka PT *Smartfren* di Surabaya sangat membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja tinggi dalam bekerja, selain itu pegawai juga membutuhkan

lingkungan kerja yang baik serta motivasi untuk memberikan kepuasan kerja yang maksimal.

Kepuasan Kerja Karyawan sangat mungkin tercapai apabila pihak PT Smartfren di Surabaya memperhatikan hal-hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja agar pegawai dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan situasi yang kondusif. Selain itu, pihak PT *Smartfren* di Surabaya juga perlu terus berupaya meningkatkan motivasi para pegawainya sehingga memiliki keinginan dan kesediaan untuk berprestasi, dengan beberapa perlakuan seperti mendapatkan pengakuan dari pimpinan dan rekan sekerja, kejelasan uraian tugas, dan keinginan, kesempatan, dan kejelasan kebijakan yang berhubungan dengan usaha pengembangan diri pegawai.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa lingkungan kerja dan motivasi kerja dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dan secara tidak langsung tentu akan menjadi penentu jumlah laba yang akan di peroleh oleh perusahaan tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat dan mengamati apakah lingkungan dan motivasi kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT *Smartfren* Surabaya Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan maka penulis tertarik membahas masalah tersebut dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Smartfren Surabaya”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut di atas, maka yang menjadi masalah pokok adalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Smartfren di Surabaya?

2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Smartfren di Surabaya?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Smartfren di Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang akan dikaji, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Smartfren di Surabaya.
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Smartfren di Surabaya.
3. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Smartfren di Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat:

#### **1. Aspek Akademis**

Dapat digunakan untuk menambah kepustakaan sebagai informasi bahan pembanding bagi penelitian lain serta sebagai wujud Darma Bakti kepada perguruan tinggi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mahardhika Surabaya pada umumnya dan Program Studi Manajemen pada khususnya.

#### **2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan atau perluasan pandangan tentang pelajaran yang didapat dari bangku

kuliah dan memperdalam pengetahuan terutama dalam bidang yang dikaji serta sebagai referensi ilmiah bagi para peneliti berikutnya.

### 3. Aspek Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan maupun bahan informasi dalam rangka mengatasi permasalahan yang ada kaitannya dengan Lingkungan kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan.