

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Nilai suatu produk atau jasa ditentukan oleh kualitas dan seberapa erat kesesuaian produknya terhadap kebutuhan pelanggan. Daya saing berkaitan dengan efektivitas perusahaan, dalam era globalisasi salah satu sumber daya yang terdapat dalam sebuah perusahaan atau organisasi adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah sumber daya yang memiliki banyak kelebihan dibanding dengan sumber daya lain dalam perusahaan atau organisasi, sumber daya manusia memiliki akal, pikiran, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, karya, inovasi, kreasi, dan harapan. Kelebihan sumber daya manusia menjadi sebuah potensi yang positif (Wilson:2012, 254).

Lingkungan kerja merupakan faktor yang penting didalam organisasi karena mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk mendapatkan tempat dan lingkungan kerja yang nyaman maka perlu dilakukan perencanaan yang nyaman dan sesuai yaitu: Perencanaan berdasarkan individu ekstrim (berharap fasilitas yang akan dirancang dapat dipakai dengan nyaman oleh sebagian besar pegawai yang akan memakainya), perancangan fasilitas yang bisa disesuaikan (merancang suatu fasilitas agar dapat menampung / dipakai dengan nyaman oleh semua pegawai yang mungkin memerlukannya), perancangan fasilitas berdasarkan harga rata – rata para pemakainya (Perancangan ini didasarkan pada harga ekstrim tidak mungkin dilaksanakan, dan tidak layak menggunakan prinsip perancangan fasilitas yang biasa disesuaikan) (Wilson:2012, 254).

Kondisi lingkungan dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Ketidaksesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama, keadaan lingkungan yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Lingkungan fisik

dalam arti semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan fisik ada dua kategori yaitu lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai (pusat kerja, kursi, meja) dan lingkungan perantara atau lingkungan umum (rumah, kantor, pabrik, sekolah, kota, sistem jalan raya). Lingkungan perantara dapat disebut juga lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia (temperature, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap) (Sedarmayanti :2017, 26-27).

Salah satu cara manajer untuk meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi adalah melalui kompensasi. Kompensasi adalah sesuatu yang diterima karyawan atas jasa yang mereka sumbangkan pada pekerjaannya. Mereka menyumbangkan apa yang menurut mereka berharga, baik tenaga maupun pengetahuan yang dimiliki. Seorang pekerja sebagai tukang pikul barang merasa bahwa kekuatan fisik yang dimiliki adalah sesuatu yang berharga mereka sumbangkan atas pekerjaannya, untuk memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat lain mereka akan memperoleh balasan yang setimpal atas pekerjaannya. Sesuatu yang berharga bagi karyawan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dijadikan sebagai dasar dalam menuntut haknya sebagai pekerja (Mondy:2012,03)

Kompensasi dapat diterima dalam bentuk financial dengan sistem pembayaran secara langsung (*direct payment*) yang berupa gaji pokok dan kompensasi variabel : Insentif dan bonus. Kompensasi langsung adalah berupa perlindungan umum (jaminan social, pengangguran, dan cacat), perlindungan pribadi (berupa pensiun, tabungan, pesangon tambahan, dan asuransi), bayaran tidak masuk kantor (pelatihan, cuti kerja, sakit, liburan, acara pribadi, masa istirahat, hari libur nasional), dan tunjangan siklus hidup (bantuan hukum, perawatan orang tua, perawatan anak, program kesehatan, konseling, penghasilan dan biaya pindah). Kompensasi langsung dapat berupa gaji pokok (termasuk pembayaran aplusan dan premi), dan pembayaran berdasarkan kinerja (berupa bagian saham, bonus, pembayaran tunjangan, dan pembayaran insentif). Kesalahan dalam menetapkan kompensasi dapat membuat perusahaan mengalami kerugian, karena besarnya biaya sumber daya manusia untuk kegiatan produksi

dan penjualan. Berdasarkan pengalaman banyak perusahaan, biaya sumber daya manusia mencapai 75% dari total biaya produksi dan penjualan. Situasi lain, kompensasi yang kurang menarik menimbulkan sebagian sumber daya manusia akan keluar dari organisasi, menyebabkan meningkatnya perputaran tenaga kerja (Mondy:2012,04).

Motivasi telah lama menjadi tugas manajemen, menimbulkan permasalahan yang paling sulit dan penting untuk dipecahkan. Berbagai hasil penelitian menyimpulkan bahwa motivasi akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja, dan penurunan tingkat perputaran dan absensi kerja, berbagai permasalahan motivasi yang dihadapi oleh banyak perusahaan hanya untuk memecahkan permasalahan dalam jangka pendek. Motivasi berasal dari kata motif (*Motive*), yang berarti dorongan. Sehingga motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan / kegiatan yang berlangsung secara sadar. Motivasi dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan untuk memengaruhi orang lain agar berperilaku secara teratur (Wilson:2012, 11-12).

Motivasi bersumber dalam diri seseorang (pekerja) yang berupa kesadaran mengenai pentingnya manfaat pekerjaan yang dilaksanakannya. Motivasi seperti itu disebut motivasi intrinsik (*intrinsic motivation*), ada pula motivasi yang bersumber dari luar diri orang bersangkutan yang disebut motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*). Motivasi ekstrinsik adalah dorongan kerja yang bersumber dari luar diri pekerja, berupa suatu kondisi yang mengharuskannya melaksanakan suatu pekerjaan secara maksimal, jadi tanpa ada faktor luar yang mempengaruhi mereka terdorong untuk melaksanakan pekerjaannya. Berbagai metode motivasi dapat dipilih untuk dilaksanakan, tetapi hal yang paling penting adalah melakukan dorongan kepada karyawan untuk menumbuhkan semangat kerja dalam mencapai tujuan organisasi. Pemberian penghargaan merupakan suatu kewajiban organisasi atau perusahaan untuk menghargai jasa para anggota atau karyawannya (Wilson:2012, 11-12).

Bermacam – macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya

serta harapan – harapannya terhadap pengalaman masa depan. Pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan dapat dikatakan bahwa pekerjaan itu memberi kepuasan kepada pegawainya, dan sebaliknya ketidakpuasan akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Kepuasan kerja adalah cara karyawan untuk merasakan pekerjaannya menguntungkan atau hanya merugikan dirinya saja tergantung pada persepsi karyawan apakah mereka pekerjaannya memberikan kepuasan atau ketidakpuasan. Ketika karyawan menilai suatu pekerjaan menyenangkan untuk dikerjakan, mereka mengatakan bahwa pekerjaan itu memberikan kepuasan kerja, keadaan ini dapat dilihat dari hasil pekerjaannya, kepuasan kerja akan dapat meningkatkan kinerja mereka. (Wilson:2012,327)

Karyawan yang menilai pekerjaannya dapat memberikan kepuasan akan menurunkan tingkat absensi dan perputaran kerja. Seorang karyawan yang puas belum tentu terdorong untuk berprestasi karena ‘kepuasannya’ tidak terletak pada motivasinya, akan tetapi terletak pada faktor – faktor lain misalnya, pada imbalan yang diperolehnya, seorang karyawan dapat juga merasa puas bekerja pada suatu organisasi tertentu karena atasannya baik kepadanya, tetapi sebenarnya prestasinya tidak istimewa karena dengan prestasi luar biasa pun kesempatan promosi baginya sangat terbatas karena kesempatan promosi sangat terbatas, tetapi kepuasannya bersumber dari faktor lain, yaitu perilaku positif dari atasannya langsung (Wilson:2012,327).

PT. Prima Multi Cipta merupakan salah satu perusahaan jasa kurir yang bergerak dalam hal pengiriman tagihan dan kartu kredit, yang seiring berkembang pesat dalam meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam penggunaan kartu kredit untuk berbelanja secara praktis dan cepat. Hingga membutuhkan tenaga ekstra dari sumber daya manusia agar pengiriman barang cepat dan tidak mengalami hambatan apapun. Dalam hal ini, suatu proses pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan.

Lingkungan kerja sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan kerja para karyawan. Lingkungan kerja PT. Prima Multi Cipta saat ini masih belum

memadai antara lain kondisi ruangan, penerangan ruangan masih kurang terang dan ruangan terlalu padat, ventilasi udara masih kurang sempurna dari kenyamanan. serta berbagai peralatan yang digunakan dalam pekerjaan. Penyediaan ruang kerja yang baik dan nyaman, yaitu lingkungan fisik seperti tata ruang tempat kerja yang nyaman yaitu ruang kantor, lingkungan yang bersih, ventilasi yang cukup untuk sirkulasi udara yang baik, lampu penerang yang mencakup seluruh ruang kerja serta peralatan penunjang yang sesuai dan serasi. Dan yang penting juga pendingin ruangan yang mampu menyejukkan ruang kantor selama jam kerja beroperasi. Lingkungan kerja non-fisik antara lain suasana kerja, hubungan antar karyawan, hubungan antara karyawan dan atasan, kesejahteraan karyawan dan tempat ibadah. Lingkungan kerja yang baik akan dapat mendukung kinerja karyawan untuk mencapai tujuan dan sasaran perusahaan, sebab kinerja memacu kepuasan kerja karyawan dalam bekerja.

Kompensasi yang diberikan oleh PT. Prima Multi Cipta pada karyawan adalah kompensasi finansial yang terdiri dari: gaji pokok dan bonus, tunjangan makan, tunjangan hari raya, asuransi kesehatan karyawan, uang lembur, dan juga insentif. Kompensasi berupa gaji dan bonus diberikan setiap satu bulan sekali dan kompensasi berupa tunjangan makan diberikan setiap hari berupa uang, Sedangkan untuk kompensasi non finansial PT. Prima Multi Cipta hanya memberikan penghargaan kepada karyawan yang memiliki masa kerja yang lama. Apabila kompensasi yang didapat sesuai dengan pengorbanan karyawan dalam bekerja, maka hal tersebut dapat mendorong motivasi dan kepuasan kerja karyawan untuk terus meningkat, dan karyawan menjadi lebih baik lagi dalam bekerja.

Tujuan motivasi yang dilakukan oleh perusahaan antara lain untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan serta melaksanakan dan melakukan keadilan diantara karyawan, mempertahankan dan merekrut karyawan yang bermutu untuk menjamin mutu pelayanan perusahaan terhadap pelanggan. Kegiatan kerja yang diberikan perusahaan hendaknya sesuai dengan keahlian yang dimiliki agar dapat memotivasi karyawan lain untuk dapat bekerja sesuai target dan harapan perusahaan. Motivasi kerja pegawai tidak selamanya berada dalam

kondisi baik, oleh karena itu perlu adanya upaya meningkatkan motivasi disaat motivasi karyawan menurun. Meningkatkan motivasi karyawan bisa dilakukan dengan memperhatikan dan memenuhi kebutuhan karyawan serta menghargai hasil dari pekerjaan mereka. Dalam hal ini PT. Prima Multi Cipta kurang dalam memberikan motivasi kepada para karyawannya, oleh karena itu sebaiknya perusahaan menganggap karyawan sebagai mitra kerja dalam usaha. Sebagai mitra kerja, karyawan harus diperlakukan dengan adil atas segala usaha yang sudah diberikan kepada perusahaan, sebab setiap karyawan berhak mendapatkan perlakuan yang adil dari para pemimpin perusahaan dan atasan langsung sebagai timbal balik atas jasa dari para karyawan, metode seperti itu dapat mendorong motivasi kerja dan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Dengan metode diatas akan mengurangi karyawan yang bolos, terlambat atau tidak masuk kerja tanpa keterangan termasuk karyawan yang sakit.

## **1.2.Perumusan Masalah Pokok**

PT. Prima Multi Cipta merupakan salah satu perusahaan pengiriman barang di Jakarta, yang telah berpengalaman selama 39 tahun dalam bidang pengantaran dokumen, billing, kartu kredit maupun dokumen asuransi. Disamping perusahaan lainnya diantaranya : PT. JNE, J&T Express, Etobee, Jasa kurir, PT. Indobest Setia, Dll.

PT. Prima Multi Cipta mempunyai beberapa cabang, baik di dalam maupun luar kota, sehingga PT. Prima Multi Cipta mempunyai banyak karyawan, dengan total seluruh karyawan PT. Prima Multi Cipta sebanyak 510 orang karyawan, dengan jumlah keseluruhan karyawan yang banyak sehingga dalam hal ini PT. Prima Multi Cipta perlu memperhatikan faktor sumber daya manusia atau karyawan yang berada dalam organisasinya agar dapat menanggulangi ancaman atau hambatan yang bisa saja terjadi di kemudian hari.

Berdasarkan uraian diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Pengaruh lingkungan kerja dan kompensasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja karyawan pada PT. Prima Multi Cipta”.

### **1.2.1. Spesifikasi Masalah Pokok**

Berdasarkan masalah pokok penelitian yang telah diuraikan dan dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan didapat suatu rumusan masalah yaitu :

- 1) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Prima Multi Cipta?
- 2) Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Prima Multi Cipta?
- 3) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Prima Multi Cipta?
- 4) Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Prima Multi Cipta?
- 5) Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Prima Multi Cipta?
- 6) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja melalui motivasi karyawan PT. Prima Multi Cipta?
- 7) Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi karyawan PT. Prima Multi Cipta?
- 8) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan kompensasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja karyawan PT. Prima Multi Cipta?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Prima Multi Cipta.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Prima Multi Cipta.

- 3) Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT.Prima Multi Cipta.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.Prima Multi Cipta.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Prima Multi Cipta.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja melalui motivasi karyawan PT. Prima Multi Cipta.
- 7) Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi karyawan PT. Prima Multi Cipta.
- 8) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan kompensasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja karyawan PT.Prima Multi Cipta.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian dapat memberikan manfaat dan berguna bagi para pembaca, pemerhati dan institusi atau lembaga yang terkait langsung. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- Peneliti  
Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan sebagai pengalaman dalam melakukan penelitian, serta untuk menambah wawasan berfikir mengenai masalah yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.
- Perusahaan  
Penelitian ini dapat menjadi masukan mengenai hubungan antara lingkungan kerja dan kompensasi terhadap motivasi kerja dan kepuasan kerja para karyawan, sehingga perusahaan tepat dalam mengelola sumber daya manusia ( SDM ), serta dapat mengatasi krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pegawai agar tidak adanya gangguan dalam mencapai tujuan organisasi.
- Mahasiswa



Menambahkan pengetahuan bagi para mahasiswa program studi manajemen mengenai hubungan antara lingkungan kerja dan kompensasi terhadap motivasi kerja, dan kepuasan kerja.