

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Era globalisasi yang ditandai dengan perkembangan dunia bisnis semakin mengalami kemajuan yang pesat. Perubahan-perubahan terjadi hampir di semua sektor ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi ini berdampak semakin keras kompetisi bisnis yang dihadapi setiap perusahaan. Hal ini memaksa setiap perusahaan untuk mengoptimalkan segenap aset perusahaan terutama sumber daya manusia yang merupakan aset strategis, agar perusahaan dapat bertahan dan berkompetisi. Sebesar apapun suatu perusahaan jika tidak di dukung oleh adanya sumber daya manusia yang berkinerja tinggi maka kelangsungan usahanya tidak akan bertahan lama.

Organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya, karena pada dasarnya organisasi merupakan bentuk perserikatan dari manusia untuk mencapai tujuan bersama dimana di dalamnya perlu memiliki karyawan yang berkualitas serta mempunyai semangat dan loyalitas yang tinggi. Akhir-akhir ini banyak organisasi atau perusahaan baik organisasi sosial atau bisnis menghadapi permasalahan sumber daya manusia. Permasalahan sumber daya manusia dapat diatasi jika perusahaan mempunyai organisasi yang disiplin, lingkungan yang baik serta karyawan mendapatkan kepuasan kerja dan mempunyai kinerja yang baik. (AKHMAD, 2020)

Sumber daya manusia ini menjadi unsur utama di suatu lembaga memiliki peranan yang sangat besar dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebagai peran sumber daya manusia kemudian berkembang mengikuti perkembangan organisasi, ilmu pengetahuan serta teknologi. Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat menentukan karena bagaimanapun hebat dan canggihnya teknologi yang dipergunakan tanpa didukung oleh manusia menjadi

operasionalnya tidak akan mampu membuat suatu hasil yang sesuai dengan tingkat efisiensi yang tinggi. (Suwanto, 2019)

Diantara banyak tujuan perusahaan adalah memperoleh keuntungan dan menjadi yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan perusahaan serta karyawan, berdasarkan pada dua hal tersebut perusahaan dituntut untuk dapat terus produktif menghasilkan keuntungan dengan kualitas mutu terbaik dan berkelanjutan. Oleh sebab itu produktivitas kerja karyawan adalah sangat penting, banyak faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya produktivitas kerja karyawan, diantaranya adalah disiplin kerja dari diri seorang karyawan, motivasi, dorongan kerja dan semangat kerja seorang karyawan dan didukung oleh lingkungan kerja tempat berlangsungnya kegiatan kerja setiap harinya.

Dalam menghasilkan kepuasan kerja yang optimal dibutuhkan disiplin kerja agar tujuan organisasi dapat tercapai. Kedisiplinan adalah adanya kesadaran dan kesedihan seorang pegawai untuk menaati segala peraturan dan norma-norma yang ada dalam suatu organisasi pemerintah. Dengan adanya hal ini akan mendorong gairah atau semangat kerja dan mendorong terwujudnya tujuan organisasi. Para karyawan dengan semangat yang tinggi merasa bahwa mereka diikutsertakan tujuan organisasi patut diberi perhatian dan bahwa usaha-usaha mereka dikenal dan dihargai. Para karyawan dengan semangat yang tinggi memberikan sikap yang positif, seperti kesetiaan, kegembiraan, kerjasama, kebanggaan dalam dinas dan ketaatan kepada kewajiban.

Adapun disiplin sebagai ketaatan dan kepatuhan terhadap aturan maupun ketentuan yang berlaku pada lingkungan organisasi masing-masing. Disiplin adalah kunci terwujudnya tujuan organisasi, karyawan dan masyarakat. Disiplin juga sebagai sarana atau alat bagi organisasi untuk mempertahankan eksistensinya. Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan pada akhirnya terwujud organisasi atau perusahaan dan karyawan. (Azhar et al., 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis pada PT. Lintas Marga Sedaya maka didapati beberapa permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan seperti, masih kurangnya jiwa sosial pada karyawan dan itu

mengakibatkan kurangnya interaksi yang hangat sesama karyawan dan juga masih adanya karyawan yang melakukan aktivitas di luar kerjaan seperti merokok di luar kantor. Dengan diberikannya pelatihan dan arahan pada pimpinan terhadap karyawannya maka akan terbentuknya budaya yang harmonis diantara para karyawan. Selain disiplin kerja faktor yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan dalam menciptakan kepuasan adalah motivasi kerja yang mendorong para karyawan untk tetap akan bertahan bekerja, sekaligus sebagai bentuk tingginya komitmen mereka. Kondisi sebaliknya adalah rendahnya kepuasan terhadap faktor-faktor tersebut menyebabkan rendahnya loyalitas karyawan, serta membuka peluang untuk mencari pekerjaan lain untuk memenuhi rasa kepuasan mereka.

Selain disiplin kerja, faktor yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan dalam menciptakan kepuasan kerja adalah motivasi kerja. Motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri. Motivasi merupakan subyek yang sangat membingungkan, karena motivasi tidak dapat diamati atau diukur secara langsung, tetapi harus disimpulkan dari perilaku orang yang tampak dan bisa diamati langsung. Dalam melakukan suatu pekerjaan setiap karyawan membutuhkan motivasi yang ada pada dirinya agar timbul suatu semangat atau gairah dalam bekerja. Motivasi pun memiliki 2 rangsangan yaitu dari dalam diri karyawan itu sendiri dan dari faktor luar karyawan. Lalu setiap karyawan memiliki perbedaan motivasi pada dirinya sendiri dalam bekerja, ada yang menginginkan suatu penghargaan yang diberikan oleh perusahaan di mana ia bekerja dan rasa puas dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang hanya bisa dirasakan oleh dirinya sendiri. Motivasi mewakili proses-proses psikologi, yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya, dan terjadinya persistensi kegiantan-kegiatan sukarela yang diarahkan kepada tujuannya tertentu yang membuat kepuasan kerja terjadi pada motivasi. (Putri & Onsardi, 2019)

Faktor selanjutnya ada lingkungan kerja, ditambah adanya kabar penyebaran Virus Covid-19 yang membuat terjadinya *Work From Home*. kemudian ditemukan

permasalahan pada lingkungan kerja selama adanya sistem *Work From Home* yaitu kurang memberikan kenyamanan kepada karyawan seperti ruangan yang cukup sempit untuk karyawan bekerja dan lingkungan di sekitar luar halaman yang kurang bersih. Lingkungan kerja juga merupakan tempat dimana karyawan melaksanakan kegiatannya. Lingkungan kerja ini berkaitan dengan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja, sehingga kinerja dan kepuasan karyawan akan baik jika lingkungan ini baik.

Terjadinya pandemi ini membuat perusahaan yang menggunakan sistem *WFO* harus lebih memperhatikan faktor ukuran ruang kerja dan sirkulasi udara, perusahaan harus mengurangi jumlah karyawan didalamnya karena harus menjaga social distancing serta memastikan sirkulasi udaranya baik. Peralatan kerja yang diperhatikan kelengkapan individu seperti masker dan sarung tangan. Salah satu peran penting yang harus ditekankan oleh perusahaan ini agar dapat mencapai tujuannya adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik agar terciptanya kenyamanan saat bekerja terutama saat pandemi Covid-19 terjadi karena lingkungan kerja menjadi salah satu pendobrak dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan sendiri. (Hustia, 2020)

Adapun kepuasan kerja yang merupakan ungkapan perasaan seseorang tentang kesejahteraan untuk melakukan pekerjaan. Sikap tersebut berasal dari persepsi mereka yaitu karyawan tentang pekerjaan, persepsi itu adalah proses kognitif (pemberian arti) yang digunakan oleh seseorang untuk memahami cara pandang individu dalam melihat hal yang sama dengan cara yang berbeda. Kepuasan kerja juga menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, kantor dan masyarakat. Bagi individu, kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan kinerja melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi dalam bekerja, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan

prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja. (Elfi Azhar *et al.*, 2019)

Munculnya berita mengenai virus COVID-19 pada akhir 2019 pertama kali di Wuhan, China, menjadikan keramaian di seluruh bagian dunia. Permasalahan terbesarnya yakni, COVID-19 ini telah memakan banyak korban dalam waktu yang sangat cepat. Kemudian, pada tanggal 2 maret 2020, dinyatakan bahwa terdapat kasus COVID-19 pertama di Indonesia. COVID-19 dinyatakan sebagai bencana non alam sesuai dengan Keputusan Presiden RI Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-alam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) sebagai Bencana Nasional. (Kementrian Sekretaris Negara RI, 2020)

Pada akhirnya dikeluarkan regulasi oleh pemerintah mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB. Adanya penerapan PSBB menjadikan segala aktivitas dilakukan di rumah, salah satunya adalah bekerja, sehingga beberapa perusahaan menerapkan sistem “Bekerja dari Rumah atau yang disebut dengan *Work From Home* (WFH). *Work From Home* memiliki arti yaitu menjalankan pekerjaan yang dilakukan dari jarak jauh, namun akan tetap di beri upah dan pekerjaannya lebih banyak dilakukan di rumah. Penerapan sistem *Work From Home* di Indonesia dimulai sejak tanggal 15 Maret 2020.

Menurut data yang telah dikeluarkan oleh BPS, per 1 Juni 2020 tercatat bahwa ada sekitar 39,09 persen karyawan yang telah menjalankan *Work From Home* setelah adanya COVID-19 di Indonesia, kemudian ada 34,76 persen lainnya bekerja

dari rumah namun terkadang masih datang ke kantor beberapa saat. Jika dilihat menurut data dari *World Economic Forum*, tercatat sekitar 91,7 persen perusahaan di Indonesia yang telah melaksanakan pekerjaan dari rumah.

Dengan adanya Covid-19 atau Virus Corona yang mematikan telah membuat kondisi perekonomian dunia hampir seluruhnya terpukul akibat meluasnya virus Covid-19. Tidak hanya perekonomian saja namun sudah menyebabkan banyaknya korban hampir penduduk di seluruh dunia termasuk negara Indonesia terkena dampak akibat dari virus berbahaya ini. Membatasi pergerakan aktivitas di wilayah yang terkena dampak atau PSBB akhirnya diterapkan di wilayah Indonesia untuk mengurangi penyebab virus Covid-19 ini. Melalui kampanye 4M (Memakai masker, mencuci tangan dan Menjaga Jarak) sering dikampanyekan baik oleh pemerintah maupun masyarakat sosial lainnya dalam mencegah berjangkitnya virus yang mematikan ini.

Sebelum adanya wabah atau pandemi ini, para karyawan bekerja di kantor setiap hari namun setelah adanya virus ini, para pegawai diwajibkan bekerja di rumah (*Work From Home*) yang dituangkan melalui instruksi gubernur atau kepala daerah masing-masing dalam menerapkan PSBB tersebut. Adanya rasio karyawan di rumah dengan aktivitas di kantor menyebutkan bahwa karyawan yang bekerja dari “rumah” lebih bahagia dan lebih produktif sehingga kecil kemungkinan untuk bekerja dan meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang membuat pekerjaan selalu cepat selesai. (Narpati et al., 2021)

Tentu saja, menerapkan sistem kerja baru akan membutuhkan penyesuaian. Dapat diperdebatkan apakah *Work From Home* meningkatkan kepuasan kerja kepada karyawannya, karena keberhasilan mencapai tujuan perusahaan tergantung pada kepuasan kerja karyawannya. Setiap perusahaan ingin karyawannya mempunyai kepuasan pada pekerjaannya dengan harapan dapat tercapainya tujuan perusahaan.

Saat pandemi Covid-19, PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali) memutuskan untuk menetapkan kebijakan bekerja dari rumah atau yang disebut dengan *Working From Home (WFH)*. PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali) sendiri merupakan perusahaan yang memegang konsesi Jalan Tol Cikopo – Palimanan (CIPALI) di Provinsi Jawa Barat. Resmi Beroperasi pada tanggal 13 Juni

2015, keberadaan jalan Tol Cipali terbukti memangkas rute Cikampek – Palimanan hingga 40 KM dibanding melewati pantura. Sebagai bagian dari Group ASTRA, pada 28 November 2019 PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali) secara resmi memiliki branding name ASTRA Tol Cikopo – Palimanan (ASTRA Tol Cipali) PT. XYZ merupakan perusahaan Joint Venture antara PT ASTRA Tol Nusantara, anak perusahaan PT ASTRA INTERNASIONAL. PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali) menjalankan WFH selama masa pandemi, sehingga perusahaan menggunakan teknologi untuk bekerja secara daring (*online*) bisa berupa briefing meeting melalui zoom atau telekomunikasi lainnya, tetapi tidak semua karyawan PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali) melakukan WFH tetapi dibagi dengan menggunakan sistem seminggu dirumah seminggu dikantor (*WFO*). Jika signal dirumah atau mengalami gangguan disekitar rumah maka dapat menimbulkan terjadinya disiplin kerja karyawan menurun.

Pelaksanaan sistem kerja dengan cara *WFO* yang dilakukan perusahaan dimasa pandemi ini adalah sebagai salah satu cara perusahaan untuk tetap dapat menghasilkan target kepuasan karyawan di perusahaan tercapai dan tidak mengalami penurunan. Dimana dengan adanya pandemi ini PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali) sempat mengalami penurunan pendapatan dan hampir terjadinya pengurangan karyawan. Banyak faktor yang harus diperhatikan perusahaan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang dimana selama masa pandemi ini perusahaan tersebut mengalami banyak penurunan. Hal ini dilakukan karena didasarkan pada kondisi yang terjadi pada PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali).

Bertolak dari permasalahan yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian. Hal ini menjadi menarik untuk diteliti apakah benar adanya bahwa kepuasan karyawan yang terjadi pada perusahaan PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali) secara signifikan dipengaruhi oleh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja.

Berdasarkan fenomena maka yang dijadikan sebagai indikator penelitian adalah mematuhi peraturan perusahaan, penggunaan waktu secara efektif, tanggung jawab dalam pekerjaan dan tugas. Dari latar belakang ini, peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai permasalahan yang terjadi di PT. Lintas Marga Sedaya (Astra

Toll Cipali) yaitu Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Adapun Fenomena kepuasan kerja pada karyawan PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali) yaitu ditandai dengan menurunnya kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut dapat mengganggu produktifitas perusahaan karena karyawan yang kurang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Menurunnya kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari seringnya karyawan yang menunda-nunda pekerjaannya, membuat pekerjaan yang baru dan lama menumpuk. Banyak karyawan yang sering dijumpai yang sangat bosan terhadap pekerjaannya, merasa tidak nyaman, tidak menyukai atau kecewa terhadap pekerjaan, perilaku karyawan seperti ini membuat kepuasan dalam bekerja menurun yang membuat pekerjaan yang mereka kerjakan sebagai beban dan paksaan. Karyawan yang didasarkan tidak puas dengan pekerjaannya. Dengan munculnya WFH juga menjadikan karyawan mampu dalam mengendalikan kecerdasan emosi seperti kemampuan menyelesaikan masalah, bertanggung jawab secara sosial, dan kemampuan untuk mengatur dorongan merupakan kemampuan yang langsung berhubungan dengan bagaimana seseorang mengelola kemampuan yang langsung berhubungan dengan seseorang mengelola konflik di tempat kerja serta dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang baru melakukan WFH. (Elfi Azhar *et al.*, 2019).

## **1.2. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh Disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dalam sistem kerja *Work From Home (WFH)* pada PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali)?
2. Bagaimana pengaruh Motivasi Kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dalam sistem *Work From Home (WFH)* pada PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali)?
3. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dalam sistem *Work From Home (WFH)* pada PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali)?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh Disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dalam sistem kerja *Work From Home (WFH)* pada PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali)



2. Mengetahui pengaruh Motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dalam sistem kerja *Work From Home (WFH)* pada PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali)
3. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dalam sistem kerja *Work From Home (WFH)* pada PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali)

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak yang terkait. Dan hasil penelitiannya sebagai berikut :

**a. Bagi Peneliti**

Manfaat yang sangat diharapkan penulis dari penelitian ini agar dapat berguna dalam memberikan suatu gambaran dan pengetahuan kepada pembaca mengenai pengaruh masalah disiplin kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja dalam sistem kerja *Work From Home* terhadap kepuasan kerja karyawan didalam suatu perusahaan/instansi.

**b. Bagi Perusahaan**

Manfaat yang sangat diharapkan yaitu untuk menjadikan masukan yang berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak instan untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh *Work From Home* pada disiplin kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Toll Cipali).