

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pemberitaan mengenai Covid-19 pada akhir tahun 2019 di Wuhan, China menjadi keramaian dunia baik yang di luar negeri maupun di dalam negeri. Covid-19 ini menjadi masalah dikarenakan telah memakan banyak korban dalam waktu yang sangat cepat. Di Indonesia Covid-19 dinyatakan pertama kali kasusnya terjadi pada tanggal 2 Maret 2020. Covid-19 ini secara tidak langsung menghentikan banyak aktivitas dalam berbagai bidang industri. Salah satu bidang yang terdampak langsung akibat adanya Pandemi Covid-19 yaitu industri perusahaan ritel.

Perekonomian di Indonesia saat ini dalam situasi yang sulit, bukan hanya di Indonesia bahkan perekonomian dunia pun mengalami penurunan akibat adanya Pandemi Covid-19. Dalam Kompas.com pada Rabu, 27 Januari 2021 Antonius Purwanto mengatakan bahwa *“Penghasilan masyarakat yang menurun karena pandemi menyebabkan sebagian besar sektor usaha mengurangi aktivitasnya atau tutup total. Angka pengangguran pun meningkat. Badan Pusat Statistik dalam Survei Angkatan Kerja Nasional Agustus 2020 menunjukkan, Covid-19 berimbas pada sektor ketenagakerjaan. Sebanyak 29,12 juta orang atau 14,28 persen dari 203,97 juta orang penduduk usia kerja terdampak pandemi.”*

Di dalam perusahaan pemegang peranan yang sangat dominan adalah sumber daya manusia. Kemampuan sumber daya manusia atau karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan, menjadi acuan untuk melihat berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, segala sesuatu yang mencakup sumber daya manusia tersebut harus dijadikan perhatian penting bagi pihak manajemen agar para karyawan memiliki kepuasan kerja. Peran yang ditanggungkan kepada perusahaan retail terkemuka di Indonesia membuat salah satu *Department Store* Matahari harus memiliki sumber daya manusia yang berkompeten serta memiliki keinginan untuk lebih efisien dan efektif dalam menjalankan pekerjaan yang di emban nya. Keberhasilan perusahaan retail dalam

menghasilkan sumber daya yang berkualitas akan semakin tinggi apabila mempekerjakan sumber daya manusia yang berkualitas.

Karyawan sebagai sumber daya utama dituntut perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada customer dan memberikan kinerja yang optimal sehingga customer merasa terlayani dengan baik dan merasa puas, jika customer merasa tidak puas dapat melakukan keluhan yang dapat merusak citra perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia mempunyai fungsi mengelola input yang dimiliki perusahaan secara maksimal untuk mendapatkan hasil yang diharapkan perusahaan.

Perusahaan retail merupakan salah satu dari sekian banyak bidang pekerjaan didalam dunia kerja saat ini. Retail adalah suatu usaha bisnis yang berusaha untuk memasarkan barang atau juga jasa kepada konsumen akhir yang menggunakannya itu untuk keperluan pribadi serta rumah tangga. Dalam dunia kerja, kebutuhan akan sandang, pangan, dan papan merupakan hal yang sangat penting. Setiap manusia akan melakukan pekerjaan apapun atau sesuai dengan keahliannya agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Potensi yang dimiliki setiap sumber daya manusia merupakan faktor utama sebagai kunci kemajuan bagi perusahaan dimasa mendatang. Namun apa yang diharapkan seseorang di dunia kerja terkadang berbanding terbalik dengan kenyataan di dunia kerja. Dalam bekerja seseorang berekspektasi ingin bekerja sesuai dengan bidangnya, lingkungan kerja yang membuat mereka nyaman, beban kerja yang sesuai sehingga tidak menimbulkan stress kerja, serta kompensasi yang diterima sesuai dengan apa yang telah di kontribusikan terhadap perusahaan.

Departemen perdagangan Amerika Serikat mendefenisikan *Department Store* sebagai suatu perusahaan eceran yang mempekerjakan paling sedikit 25 orang dan memiliki penjualan pakaian dan peralatan rumah tangga sejumlah 20 persen atau lebih dari penjualan totalnya. Setiap pengecer menawarkan harga yang sangat bervariasi, mulai dari yang murah hingga yang sangat mahal. Untuk merek barang yang sama, harga yang ditetapkan bisa berbeda antara retailer yang satu dengan yang lain. Ada pengecer yang menetapkan harga tinggi, karena mereka juga

menawarkan pelayanan tertentu seperti suasana toko yang menarik dan nyaman. Biasanya *Department Store* dan *specialty store* termasuk dalam kategori ini.

Matahari *Department Store* merupakan salah satu bisnis Retail di Indonesia yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Matahari *Department Store* dituntut untuk tetap konsisten dalam bekerja untuk meningkatkan kepuasan pelanggan juga kepuasan kerja karyawan secara optimal. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industry dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Oleh karena itu, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan salah satunya yaitu termasuk faktor lingkungan kerja.

Berdasarkan studi yang telah dilakukan peneliti masih terdapat kekurangan pada lingkungan kerja, kekurangan ini antara lain kebisingan yang terjadi di area tempat kerja. Apabila pengunjung terlihat sepi para karyawan mengusir kesunyian dengan saling berinteraksi satu sama lain, selain itu adanya upaya promosi yang dilakukan untuk memikat daya tarik pengunjung juga sering kali membuat fokus kerja karyawan menurun. Permasalahan dalam hal beban kerja yang disebabkan karyawan PKWT tidak dapat diperpanjang kontraknya setelah masa kontrak karyawan tersebut habis dan adanya penawaran pensiun dini bagi karyawan PKWTT grade 1 dengan kriteria usia diatas 50 tahun berdampak pada jumlah man power yang berkurang sehingga beban kerja menjadi lebih berat. Sistem pembayaran kompensasi karyawan saat pandemi covid 19 juga mengalami dampak yakni gaji karyawan dibayarkan tidak penuh dengan selisih kekurangannya dibayarkan pada Maret 2021 setelah perusahaan perlahan kembali beroperasi. Adanya pengurangan gaji karyawan sebesar 50%, hingga perusahaan mulai kembali beroperasi namun belum normal pun pengurangan gaji masih terjadi sebesar 25%, hal ini disebabkan perusahaan sempat tidak beroperasi karena mengikuti anjuran pemerintah dalam hal PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar).

Lingkungan kerja ialah faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi dimana antar lingkungan kerja dengan kepuasan kerja

terdapat hubungan yang positif, dan lingkungan kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada suatu organisasi. Menurut Danang Sunyoto (2012:43) Lingkungan kerja diartikan sebagai segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan yang dapat memengaruhinya dalam bekerja, misalnya kebersihan, penerangan, musik dan lain-lain. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung karyawannya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya, dan membuat karyawan tersebut termotivasi untuk bekerja dan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Beban kerja ialah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Munandar (2010:383) dapat diartikan juga bahwa beban kerja merupakan kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugas yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja yang diberikan oleh atasan ke karyawan yang tidak sesuai dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan itu sendiri. Karyawan yang merasa kepuasan kerjanya rendah, dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan, baik jangka maupun jangka panjang. Oleh karena itu, beban kerja setiap karyawan perlu diperhatikan, agar karyawan dapat bekerja secara optimal sehingga karyawan bisa mencapai target yang diberikan oleh perusahaan. Apabila karyawan memiliki kemampuan kerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan akan memunculkan rasa bosan, sedangkan sebaliknya apabila kemampuan yang dimiliki karyawan lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan memunculkan rasa kelelahan yang berlebihan.

Pemberian kompensasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan semangat karyawan dalam bekerja. Setiap individu adakalanya menerima kompensasi yang berbeda menyesuaikan dengan keahlian yang dimilikinya. Kompensasi digunakan karyawan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pemenuhan kebutuhan ini yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Menurut Keran (2012) Kompensasi umumnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara perusahaan dan karyawan, didalam kompensasi terdapat sistem upah, gaji, insentif yang menghubungkan kompensasi dengan kepuasan kerja.

Dengan adanya ketidak samaan antara ekpektasi dengan kenyataan yang dialami oleh karyawan secara umum dapat menimbulkan persepsi dan dugaan

ketidakpuasan karyawan. Kepuasan kerja dalam suatu perusahaan dikatakan baik apabila semua karyawan merasa nyaman dan aman dengan kondisi lingkungan kerja mereka, merasa beban kerja yang diberikan tidak melebihi dari yang seharusnya dan pemberian kompensasi sesuai dengan pekerjaan yang mereka kerjakan serta sesuai kesepakatan. Sedangkan kepuasan kerja karyawan dikatakan rendah apabila karyawan merasa tidak nyaman berada di lingkungan kerjanya, beban kerja yang diberikan melampaui batasan, dan terjadinya perselisihan dalam pemberian kompensasi akibat adanya ketidaksesuaian dengan kesepakatan. Permasalahan yang dihadapi organisasi atau perusahaan saat ini membuat mereka agar menemukan solusi yang cepat, tepat, dan akurat. Terutama dalam hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia di perusahaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa karyawan perusahaan merupakan elemen yang paling penting yang dibutuhkan perusahaan untuk siap menghadapi tantangan, perubahan dan masalah yang terjadi pada perusahaan kedepannya.

Penelitian ini dilakukan di Matahari *Department Store* Arion Mall yang terletak di Jakarta Timur. Matahari adalah platform ritel terbesar di Indonesia, dengan 139 gerai di 77 kota di seluruh Indonesia, serta secara online melalui Matahari.com. Memulai perjalanan pada tanggal 24 Oktober 1958 dengan membuka gerai pertamanya berupa toko fashion anak-anak di daerah Pasar Baru Jakarta, Matahari melangkah maju dengan membuka *Department Store* modern pertama di Indonesia pada tahun 1972. Sejak itu Matahari telah menjadikan dirinya sebagai merek asli nasional.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan peneliti dengan penelitian terdahulu terletak pada penggunaan variabel penelitian. Variabel penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penggabungan 3 variabel yaitu variabel Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Kompensasi dan Kepuasan Kerja. Perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitian, dalam penelitian ini adalah Matahari *Department Store* Arion Mall. Perbedaan lainnya yaitu terletak pada indikator yang digunakan dalam penelitian sebelumnya berbeda dengan indikator penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan dengan Lingkungan Kerja, Beban Kerja, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi covid 19?
2. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi covid 19?
3. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi covid 19?
4. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja, beban kerja, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi covid 19?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi covid 19.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi covid 19.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi covid 19.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, beban kerja, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja pada masa pandemi covid 19.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap beberapa pihak yaitu :

1. Bagi Peneliti.

Penelitian ini dapat di jadikan sarana untuk mengetahui kemampuan peneliti dalam melakukan analisis tentang pengaruh lingkungan kerja, beban kerja, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan dan mampu menerapkan teori yang sudah dipelajari selama mengikuti perkuliahan yang dapat menambah wawasan peneliti.

2. Bagi Perusahaan.

Hasil penelitian ini untuk mengetahui berbagai hal yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, dalam hal ini terkait dengan lingkungan kerja, beban kerja, dan kompensasi, yang nantinya akan berguna sebagai acuan bagi perusahaan dalam menunjang para karyawan.