

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Setiap organisasi pasti memiliki tujuan atau target yang ingin dicapai. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dalam perusahaan. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aset penting yang akan mengarahkan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Meskipun terdapat berbagai sumber daya yang penting dalam perusahaan, satu-satunya faktor yang menunjukkan keunggulan kompetitif suatu organisasi adalah aspek sumber daya manusia dan bagaimana pengelolaannya. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah bahwa organisasi harus mampu untuk menyatukan persepsi, atau cara pandang karyawan, dan pimpinan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, antara lain melalui pembentukan mental bekerja dengan baik dengan dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya.

Hasibuan (2011) mengemukakan manajemen adalah ilmu seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Nitisemito (2012) manajemen merupakan suatu ilmu dan seni untuk mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Semua potensi tersebut berpengaruh terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Fahmi (2015) motivasi kerja adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan. Aktivitas perilaku merupakan sesuatu yang *invisible* atau *visible* yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertindak laku dalam mencapai tujuannya.

Keberhasilan pencapaian organisasi sangat dipengaruhi oleh peran dan kinerja para pegawainya, kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya organisasi yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan suatu perusahaan atau organisasi adalah kepuasan kerja

karyawan. Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang mendukung atau tidak mendukung diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Menurut Wibowo (2017) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima bekerja dan jumlah yang mereka yakini.

Sutrisno Edy (2010) mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pegawai adalah pekerjaan itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada pegawai sesuai dengan individu karyawan. Kesepakatan untuk maju, keamanan kerja, gaji (kompensasi), perusahaan dan manajemen, pengawasan dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, fasilitas. Menurut Purnomo et al. (2021) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu pekerjaan itu sendiri, komunikasi, atasan (supervisor), rekan kerja (*workers*), promosi (*promotion*), dan gaji/upah (*pay*).

Kepuasan kerja karyawan akan muncul apabila terdapat motivasi kerja yang baik yaitu kondisi di mana karyawan dapat mempengaruhi karyawan lain agar bisa merasakan kebahagiaan bekerja dan memiliki semangat kerja yang baik. Selain motivasi kerja tersebut terdapat komunikasi kerja seperti semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.

Salah satu cara meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan pemberian kompensasi sebagai hasil balas jasa dari semua usaha yang telah didedikasikan kepada perusahaan. Kompensasi penting bagi karyawan untuk memacu kinerja karyawan agar selalu berada pada tingkat tertinggi (*optimal*) sesuai kemampuan masing-masing. Peran kompensasi cukup besar dalam membentuk karyawan potensial. Kompensasi yang tinggi dan relevan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kompensasi sangat penting bagi karyawan, karena hal tersebut dapat memenuhi kebutuhannya dan mampu meningkatkan kesejahteraan hidupnya. Oleh karena itu, bila para karyawan memandang kompensasinya tidak memadai, prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerjanya akan turun (Handoko, 2011).

PT Indosat Tbk adalah salah satu perusahaan yang memiliki visi dan misi menjadi Perusahaan Telekomunikasi Digital Terpilih di Indonesia yang selalu

mengutamakan konsumen sehingga menuntut karyawannya untuk meningkatkan kompetensi dari masing-masing individu dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan dan kinerja pelayanannya. Karena peningkatan performansi perusahaan, sangat bergantung pada kinerja dari karyawannya, hal tersebut karena sumber daya manusia (SDM) salah satu faktor pendukung yang menentukan keberhasilan dari perusahaan. Dengan kata lain perilaku baik dari setiap individu akan mempengaruhi baiknya kinerja dari sebuah organisasi.

Menurut Robbins dan Judge (2017) salah satu dampak ketidakpuasan kerja ditandai dengan tingkat *turnover* karyawan. Ketidakpuasan akan menimbulkan tingkat perputaran karyawan yang tergolong tinggi karena hal ini merupakan wujud dari bentuk ketidakpuasan karyawan terhadap kompensasi yang diterima.

**Tabel 1.1.** Rekapitulasi Tingkat *Turnover* Karyawan *Outsourcing*  
PT Indosat Group Customer Operations

No	Tahun	Karyawan Awal Tahun (orang)	Karyawan Masuk (orang)	Karyawan Keluar (orang)	Karyawan Akhir Tahun (orang)
1	2019	400	56	58	398
2	2020	395	74	8 efisiensi 82 resign	392
3	2021	390	54	53 resign 67 efisiensi	323
4	2022	333	21	18	331

Sumber: PT Indosat Tbk (data diolah) 2022

Dapat dilihat Tabel 1.1. menunjukkan rekapitulasi tingkat perputaran karyawan pada PT. Indosat Tbk. Dilihat dari tahun 2019 jumlah karyawan keluar sebanyak 58 orang dengan karyawan akhir tahun 398, kemudian di tahun 2020 jumlah karyawan yang keluar sebanyak 90 orang karyawan dimana jumlah karyawan keluar semakin naik dan jumlah karyawan akhir tahun semakin menurun dan di tahun 2021 jumlah karyawan yang keluar sebanyak 120 orang karyawan dimana jumlahnya semakin naik dari tahun sebelumnya dan jumlah karyawan akhir tahun menurun, untuk tahun 2022 hasil sementara jumlah karyawan yang keluar berjumlah 18 orang dan diduga akan ada penambahan jumlah tersebut. Berdasarkan penjelasan data di atas terlihat bahwa tingkat pertahanan karyawan cenderung

menurun dari tahun 2019 hingga tahun 2021 dan akan berdampak pada kepuasan karyawan dan motivasi karyawan untuk bekerja.

Kepuasan kerja karyawan akan muncul apabila terdapat motivasi kerja yang baik. Menurut Wibowo (2017) motivasi kerja merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi kerja terdiri dari unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus menerus dan adanya tujuan. Pranitasari (2020) menyatakan motivasi kerja juga merupakan hal yang sangat penting menjadi perhatian perusahaan bila menginginkan setiap karyawan berperan positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Fakta yang terjadi pada kepuasan kerja dan motivasi karyawan PT Indosat terdapat perbedaan. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah *job insecurity*. *Job insecurity* yaitu suatu reaksi negatif karyawan terhadap perubahan yang terjadi pada pekerjaan mereka, termasuk ketakutan akan kehilangan pekerjaan mereka (Wardani & Amalia, 2021). *Job insecurity* merupakan rasa tidak aman atau khawatir yang dimiliki oleh karyawan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang selanjutnya akan berdampak pula pada kepuasan kerja karyawan. Ketidakamanan kerja dianggap sebagai fase pertama sebelum kehilangan pekerjaan dan terjadi dalam konteks perubahan organisasional (Bosman, 2005). Ketidakamanan kerja merupakan ketidakberdayaan untuk mempertahankan kesinambungan yang diinginkan dalam kondisi kerja yang terancam (Suciati et al., 2015). Kang et al. (2012) mengungkapkan bahwa ketidakamanan kerja sebagai suatu kegelisahan yang dirasakan karyawan pada saat bekerja dimana mereka dihadapkan pada kondisi yang tidak menyenangkan. Semakin aman atau semakin berkurang perasaan terancam, gelisah dan tidak berdaya yang dirasakan karyawan di dalam lingkungan pekerjaannya, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja dan motivasi karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Riana et al. (2020), Setiawan dan Putra (2016), Pangat (2013) menemukan hasil bahwa *job insecurity* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Sedangkan penelitian oleh Kurniawan & Arsanti (2017) mengemukakan bahwa *job insecurity* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Gustia (2019) menyatakan bahwa *job insecurity* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, dan penelitian yang dilakukan oleh Sanny & Kristanti (2012) dan Kaniawati et al. (2014) menyatakan bahwa *job insecurity* berpengaruh negatif signifikan terhadap motivasi kerja.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan kerja dan motivasi karyawan adalah lingkungan kerja. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan akan lebih giat serta konsentrasi menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai jadwal. Selain itu lingkungan kerja yang baik akan membantu mengurangi kejenuhan dan kelelahan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja menurut Gauzali Saydam (2014), “sebagai keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri”. Walaupun lingkungan kerja merupakan faktor penting serta dapat mempengaruhi kepuasan karyawan akan menimbulkan motivasi untuk bekerja, tetapi saat ini masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan kondisi lingkungan kerja disekitar perusahaan. Suatu kondisi lingkungan kerja dapat dikatakan baik apabila lingkungan kerja tersebut sehat, nyaman, aman, dan menyenangkan bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saifudin (2020), Ingsiyah et al. (2019), Pranitasari et al. (2018), Rahim et al. (2017), Simamora et al. (2016) dan Warouw et al. (2016) lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi kerja. Selain itu Penelitian yang dilakukan oleh Ardianti et al. (2018), Wuwungan et al. (2017) dan Nasution (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Permasalahan yang telah diuraikan tersebut menunjukkan adanya beberapa faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan motivasi karyawan PT Indosat. Untuk itu perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan motivasi dan lingkungan kerja karyawan. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Job Insecurity* dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja**”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *Job Insecurity* berpengaruh terhadap motivasi kerja ?
2. Apakah *Job insecurity* berpengaruh terhadap kepuasan kerja ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja ?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja ?
5. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja ?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung *job insecurity* terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja ?
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *job insecurity* terhadap motivasi kerja.
2. Untuk mengetahui pengaruh *job insecurity* terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.
5. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung *job insecurity* terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja.
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan, penelitian ini bermanfaat dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan penjualan serta untuk menganalisa pengaruh *job insecurity* dan lingkungan kerja terhadap motivasi dan kepuasan kerja.
2. Bagi akademik, penelitian ini dapat di jadikan bahan referensi dalam melakukan penelitian sejenis mengenai *job insecurity* dan lingkungan kerja terhadap motivasi dan kepuasan kerja.