

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di masa teknologi yang semakin canggih ini banyak perusahaan berlomba-lomba untuk menjadi perusahaan yang terbaik serta mendapatkan pendapatan yang besar. Untuk mencapai tujuan tersebut, tentunya perusahaan membutuhkan dukungan sumber daya manusia yang berkompeten, berkualitas, serta memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap tugas yang telah diberikan dan selalu mengikuti aturan dan ketentuan yang telah berlaku di perusahaan tersebut. Sumber daya manusia merupakan bagian yang cukup penting dalam sebuah organisasi maupun perusahaan, karena sumber daya manusia adalah yang nantinya mampu menjalankan aktivitas-aktivitas yang terdapat di sebuah organisasi maupun perusahaan tersebut.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi sumber daya manusia seperti lingkungan kerja, komunikasi, dan beban kerja. Lingkungan kerja merupakan tempat atau lokasi yang di dalamnya terdapat segala fasilitas penunjang untuk karyawan bisa menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Pranitasari (2018) lingkungan kerja merupakan suatu hal yang terdapat di sekitar karyawan yang mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga karyawan tersebut dapat memperoleh hasil kerja yang maksimal

Lingkungan kerja bisa dikatakan layak apabila lingkungan kerja tersebut sesuai dengan standar lingkungan kerja yang telah ditetapkan, misalnya lingkungan kerja tersebut bisa dikatakan layak apabila kebersihan di tempat tersebut bisa selalau terjaga dengan baik, penempatan inventaris atau alat-alat kantor yang disusun secara rapih, terdapat sirkulasi udara yang baik, serta keamanan di lingkungan kerja tersebut yang dapat terjaga dengan baik untuk para karyawan. Pada dasarnya apabila lingkungan kerja tersebut baik dan memadai untuk para karyawan, maka karyawan pun akan merasa nyaman selama bekerja dan mengerjakan tugas-tugas yang diberikan.

Berikutnya adalah salah satu hal yang tidak kalah penting dalam melakukan pekerjaan pada suatu organisasi ataupun perusahaan yaitu adanya komunikasi yang baik antar karyawan ataupun antara karyawan dengan atasannya. Komunikasi berperan cukup penting dalam dunia bekerja di perusahaan, komunikasi yang kurang baik dapat menimbulkan suatu kesalahpahaman antar karyawan ataupun kepada atasan. Suatu komunikasi tak hanya dilakukan sesama karyawan atau antar karyawan dengan atasan saja, namun komunikasi yang baik juga harus diterapkan dan dilakukan pada para konsumen, jika komunikasi kepada konsumen tidak berjalan dengan baik maka para konsumen akan merasa kurang nyaman terhadap hal tersebut. Menurut Pragiwani (2020) komunikasi merupakan suatu hal yang cukup penting dalam suatu aktivitas serta membutuhkan pemahaman agar komunikasi yang dilakukan memiliki hasil yang efektif.

Selain faktor lingkungan kerja dan komunikasi, faktor lain yang harus diperhatikan juga adalah beban kerja. Di suatu perusahaan pastinya kita sebagai karyawan akan mendapatkan tugas-tugas yang harus kita selesaikan dengan waktu yang telah ditentukan. Namun terkadang banyak karyawan yang menunda-nunda tugasnya sehingga hal tersebut menyebabkan menumpuknya tugas-tugas yang diberikan dan menimbulkan beban kerja yang berlebih bagi karyawan tersebut. Menurut Koesomowidjojo (2017:21) beban kerja merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.

Kepuasan kerja karyawan menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan karyawan dan perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Menurut Andika & Irmayanti dalam Samwita & Hikmah (2022) kepuasan kerja karyawan menjelaskan tentang sikap seorang karyawan, apakah karyawan tersebut merasa senang atau tidak dalam mengerjakan pekerjaannya dan apakah karyawan tersebut merasa puas atau tidak puas dalam mengerjakan pekerjaannya.

Matahari *Department Store* merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang bisnis retail. Matahari *Department Store* didirikan pada tanggal 24 Oktober tahun 1958. Matahari *Department Store* memiliki gerai dengan jumlah mencapai

148 gerai yang tersebar di 79 kota di Indonesia. Matahari *Department Store* menjual berbagai macam produk yang dapat di tawarkan kepada para konsumen, seperti pakaian, aksesoris, sepatu, tas, dan kosmetik. Matahari *Department Store* berpegang teguh pada misinya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan menyediakan berbagai produk unggulan mereka dengan kualitas yang terbaik.

Matahari *Department Store* berupaya untuk selalu memberikan kenyamanan bagi karyawannya dalam bekerja. Hal itu ditunjukkan dengan adanya lingkungan kerja yang baik dan nyaman saat karyawan sedang bekerja. Nyaman yang dimaksudkan yaitu lingkungan kerja yang bersih, serta terjaga kebersihannya. Matahari *Department Store* meyakini jika memberikan lingkungan kerja yang baik dan nyaman untuk karyawan, hal tersebut dapat memberikan kepuasan kerja bagi para karyawannya. Terkadang apabila gerai Matahari sedang sepi dan tidak terlalu banyak pengunjung yang datang, para karyawan mengisi kesunyian dengan saling melakukan komunikasi antar karyawan demi mengusir ke jenuhan saat bekerja. Sesekali para karyawan juga menyapa dan menawarkan produk-produk yang tersedia kepada pengunjung yang datang.

Tuntutan beban kerja yang membuat mereka harus selalu bersikap ramah, bertutur kata yang baik dan sopan serta selalu memberikan senyuman ramah ke pada para pengunjung yang datang, membuat para karyawan harus mengesampingkan ego mereka yang kadang kala perasaan dan hati mereka sedang tidak nyaman saat bekerja. Hal tersebut kadang membuat kepuasan kerja karyawan menjadi menurun, karena para karyawan harus bisa menyesuaikan tuntutan beban kerja tersebut yang sudah menjadi keharusan untuk para karyawan Matahari *Department Store*.

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti membuat rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Matahari *Department Store* Lippo Plaza Kramat Jati ?
2. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Matahari *Department Store* Lippo Plaza Kramat Jati ?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Matahari *Department Store* Lippo Plaza Kramat Jati ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut adalah tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Matahari *Department Store* Lippo Plaza Kramat Jati.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Matahari *Department Store* Lippo Plaza Kramat Jati.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Matahari *Department Store* Lippo Plaza Kramat Jati.

1.4. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain yaitu :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah dan memberikan wawasan bagi peneliti dan menerapkan pelajaran-pelajaran yang didapat selama perkuliahan, serta penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk mengetahui pemahaman peneliti dalam melakukan penelitian tentang

Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Beban kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan informasi serta masukan bagi perusahaan dalam membuat kebijakan untuk karyawannya yang berkaitan dengan lingkungan kerja, komunikasi dan beban kerja yang nantinya dapat menunjang kepuasan kerja karyawan Matahari *Department Store* di masa mendatang.