

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi sekarang ini, suatu perusahaan/instansi pemerintahan dituntut untuk mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam menjalankan kegiatannya. Salah satu antisipasinya adalah pengembangan sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia menjadi salah satu faktor penting bagi perusahaan/instansi untuk mencapai tujuan perusahaan. Suatu perusahaan/instansi dapat berkembang jika terdapat SDM yang berkualitas dan kompeten sebagai penentu dan penggerak jalannya suatu perusahaan.

Sumber Daya Manusia menurut Sinambela (2016) adalah harta paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan suatu organisasi. Sumber daya manusia menjadi penting karena semua sumber daya yang ada akan menjadi lebih baik jika dapat dikelola oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Dan pengelolaan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan manajemen yang efektif.

Sebagai penunjang tercapainya tujuan, karyawan juga manusia yang memiliki pikiran, perasaan dan keinginan yang mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam bekerja. Sikap dan perilaku ini akan membentuk rasa puas dalam bekerja yang nantinya akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Rasa puas dalam

bekerja dapat timbul karena tugas yang diselesaikan, peralatan, lingkungan kerja, dan lain sebagainya.

Pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan merencanakan, mengatur, serta mengorganisasi sumber daya manusia yang ada. Fungsi MSDM menurut Mondy (2008) tidak hanya terdiri atas pelatihan dan pengembangan namun juga aktivitas-aktivitas perencanaan dan pengembangan karir individu, pengembangan organisasi, serta manajemen dan penilaian kinerja.

Suatu perusahaan dapat berkembang karena terdapat SDM yang berkualitas dan kompeten sebagai penentu dan penggerak jalannya suatu perusahaan. Menurut Meirina (2013) *dalam* Setioningtyas perusahaan perlu untuk senantiasa melakukan pengembangan terhadap seluruh SDM yang dimiliki. Selain itu, menurut Khairiyah dan Annisa *dalam* Setioningtyas (2013) SDM juga harus diperlakukan dengan adil dan layak agar terbentuk kepuasan kerja yang tinggi sehingga semangat kerja yang dimiliki oleh pegawai juga akan semakin meningkat.

Strategi pengembangan SDM dilakukan secara berkelanjutan untuk mendapatkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan kompeten. Dan perusahaan perlu memperhatikan hal-hal yang terkait dengan SDM yaitu salah satunya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu indikator apakah suatu perusahaan telah dikelola dengan baik atau tidak.

Objek pada penelitian ini adalah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa. BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada

Presiden yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi akibat hubungan kerja. BPJS Ketenagakerjaan memiliki program kerja jaminan sosial tenaga kerja yang meliputi JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja), JKM (Jaminan Kematian), JHT (Jaminan Hari Tua) dan JP (Jaminan Pensiun).

Salah satu kesuksesan sebuah organisasi bisnis yaitu pengelolaan karyawan yang baik. Pengelolaan karyawan oleh manajer sumber daya manusia yang baik bisa meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang puas akan lebih loyal terhadap perusahaan, sehingga dengan demikian karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Kepuasan bisa diukur salah satunya dari kebutuhan yang terpenuhi. Kebutuhan setiap manusia berbeda-beda dan beraneka ragam, seperti halnya dengan karyawan yang bekerja di suatu perusahaan pasti memiliki kebutuhan yang berbeda satu dengan yang lain, baik itu berupa kebutuhan material maupun non material dan kebutuhan didalam aktivitas kerja maupun diluar kerja dan juga akan bertambah seiring bertambahnya waktu. Perusahaan perlu untuk memperhatikan hal ini agar karyawan menjadi loyal terhadap perusahaan, sehingga dengan demikian karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan bertahan bekerja diperusahaan.

Kepuasan kerja hingga saat ini diyakini mempunyai pengaruh langsung dengan kinerja karyawan yang secara langsung juga akan berpengaruh pada kinerja organisasi. Kepuasan kerja harus mendapat perhatian serius karena memiliki mata rantai dengan sumber daya organisasi, kinerja organisasi dan keberlangsungan

hidup organisasi itu sendiri. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja dari pekerjaannya, akan berusaha mendapatkan prestasi kerja yang tinggi dan mempertahankan prestasi kerjanya begitu pula sebaliknya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu semangat kerja karyawan setiap harinya yang dapat dilihat dari absensi karyawan. Terlihat dari beberapa tahun terakhir presentase absensi meningkat cukup signifikan yang bisa berakibat pada kepuasan kerja karyawan. Tingkat presentase absensi bisa dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1 Data Absensi Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya

Tahun	Jumlah Karyawan	Sakit	Izin	Tidak ada keterangan	Jumlah	Presentase
2018	50	94	26	0	120	2,4%
2019	45	106	48	18	172	3,8%
2020	42	110	95	2	207	4,9%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa tingkat absensi terdapat peningkatan yang cukup signifikan pada 3 tahun terakhir dengan rata-rata peningkatan sebesar 1% dari tahun sebelumnya. Ditahun 2018 presentase sebesar 2,4% dan ditahun 2019 sebesar 3,8% yang mengalami peningkatan sebesar 1,4% dan ditahun 2020 sebesar 4,9% yang mengalami peningkatan sebesar 1,1%.

Absensi sakit cukup mendominasi daripada absen izin dan tidak ada keterangan, disetiap tahunnya juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Jumlah absen sakit pada tahun 2018 adalah 94 dan mengalami peningkatan ditahun 2019 yang berjumlah 106 dan pada tahun 2020 jumlahnya yaitu 110.

Menurut Sutrisno (2009), faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan salah satunya yaitu kondisi kesehatan karyawan, jika dilihat dalam tabel absen, absen sakit cukup mendominasi. Kondisi kesehatan karyawan yang kurang baik bisa mempengaruhi kepuasan kerjanya. Hal ini juga didukung oleh Priansa (2014) *dalam* Aruan dan Fakhri yang berpendapat bahwa kepuasan kerja memberikan dampak suasana hati yang baik, dengan suasana hati yang baik maka akan berakibat pada kondisi fisik yang baik. Kondisi karyawan yang tidak baik bisa menyebabkan suasana hati kurang baik dan akan berpengaruh pada kepuasan kerjanya.

Salah satu faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja adalah mutasi (Hendri dan Susi, 2014). Menurut Sastrohadiwiryo (2005) *dalam* Setioningtyas, mutasi adalah kegiatan memindahkan tenaga kerja dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain. Mutasi merupakan salah satu bentuk dari pengembangan SDM untuk mencapai tujuan perusahaan yang optimal.

Dalam berorganisasi yang menjadi kunci keberhasilan dalam menciptakan peluang tercapainya tujuan adalah ketrampilan dan keahlian para pegawai, untuk itu organisasi harus mampu mengembangkan ketrampilan dan keahlian para pegawai melalui sistem mutasi. Dilakukannya mutasi memiliki tujuan untuk menempatkan orang yang tepat pada tempatnya (*the right man in the right place*).

Karyawan sebenarnya memerlukan mutasi kerja untuk meningkatkan dan memberikan keterampilan baru serta suasana baru, yang mana jika suasana atau lingkungan kerja yang nyaman akan sangat mempengaruhi tingkat kualitas kerja dan bisa menimbulkan kepuasan tersendiri untuk pegawai. Mutasi juga bisa dijadikan alat motivasi pegawai agar dapat bekerja dengan lebih baik lagi.

Dalam pelaksanaan mutasi kerja karyawan terdapat beberapa alasan mengapa karyawan dimutasikan. Jika alasan dilakukan mutasi sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, kebutuhan dan kecakapan karyawan maka mutasi kerja akan memberikan hasil yang baik, baik untuk karyawan sebagai pengembangan diri dan perusahaan sebagai peningkatan mutu. Akan tetapi jika dalam pelaksanaannya terdapat unsur kebijakan yang tidak adil dan tidak sesuai dengan keprofesionalitas kerja karyawan, maka akan membuat karyawan merasa tidak adil, ini bertolak belakang dengan teori kepuasan kerja keadilan Adams (1963) teori ini menunjukkan kepada seseorang merasa puas atau tidak puas atas situasi tergantung pada perasaan adil (equity) atau tidak adil (inequity) yang akan memberikan pengaruh pada kepuasan kerja karyawan.

Jenis mutasi pada BPJS Ketenagakerjaan ada dua jenis yaitu.

- 1) Mutasi kerja BPJS Ketenagakerjaan yang dibagi menjadi dua yaitu mutasi pusat (mutasi dengan kebijakan pusat BPJS Ketenagakerjaan) dan mutasi dari pihak cabang Karimunjawa (mutasi karyawan yang diajukan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan cabang Karimunjawa kepada pusat dan biasanya untuk memenuhi kekosongan jabatan).

- 2) Mutasi atas keinginan karyawan, karyawan yang ingin melakukan mutasi kerja atas keinginan sendiri pun diperbolehkan, misalnya ingin mutasi mengikuti suami/istri.

Berikut data jumlah karyawan yang mendapatkan mutasi pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya :

Tabel 1.2 Data Mutasi Kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya

Tahun	Karyawan yang dimutasikan (Masuk)	Karyawan yang dimutasikan (Keluar)	Presentase
2018	4	1	2%
2019	6	2	4,4%
2020	6	7	16,6%

Dalam tabel mutasi kerja diatas, terdapat peningkatan yang cukup signifikan per tahunnya dalam 3 tahun terakhir. Dari tahun 2018 ke tahun 2019 terdapat peningkatan sebesar 2,4%. Dan dari tahun 2019 ke tahun 2020 terjadi peningkatan yang cukup besar yaitu sebesar 12,2 %.

Dalam 3 tahun terakhir, mutasi karyawan terlalu sering dilakukan dengan jumlah karyawan masuk lebih banyak daripada karyawan keluar. Frekuensi terbanyak dilakukannya mutasi yaitu pada tahun 2019. Pada tahun 2019 mutasi dilakukan sebanyak 4x dalam setahun yaitu pada bulan Januari, Maret, Mei , Agustus dan September. Sedangkan ditahun 2018 mutasi hanya dilakukan pada bulan Januari dan Maret. Dan ditahun 2020 mutasi hanya dilakukan pada bulan

Januari dan Maret tetapi dengan jumlah karyawan yang dimutasi lebih banyak dari tahun sebelumnya.

Pada tahun 2020 jumlah karyawan yang keluar lebih banyak daripada jumlah karyawan masuk, sehingga bisa menyebabkan kekurangan karyawan pada bidang tertentu yang akan mengakibatkan bertambahnya pekerjaan yang harus ditanggung oleh karyawan di bidang tersebut yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sedangkan pada tahun 2018 dan 2019 karyawan yang masuk lebih banyak daripada karyawan yang keluar, jika suatu pekerjaan membutuhkan lebih banyak karyawan maka tidak akan timbul masalah tetapi masalah akan timbul jika suatu pekerjaan cukup ditangani oleh beberapa karyawan sehingga akan menimbulkan ketidakseimbangan pekerjaan. Menurut Menurut Robbins dan Timothy (2015: 181-182) *dalam* Lumunon, dkk salah satu indikator kepuasan kerja yaitu pekerjaan yang menantang, jika pekerjaan yang dilakukan kurang menantang maka akan menyebabkan kebosanan dalam bekerja dan akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Alasan dilakukan mutasi kerja pada BPJS Ketenagakerjaan karena adanya jabatan yang kosong yang harus segera diisi oleh karyawan. Mutasi kerja juga sebagai sarana promosi karyawan, tetapi tidak menutup kemungkinan mutasi karyawan dilakukan dengan karyawan menempati jabatan yang lebih rendah dari sebelumnya. Mutasi kerja dilakukan atas kebijakan-kebijakan perusahaan, jika kebijakan ini dirasa kurang adil oleh karyawan maka akan bisa menimbulkan rasa ketidakadilan dan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Untuk alasan lebih

detail dilakukannya mutasi kerja dan kebijakan-kebijakan yang ada tidak bisa *publish* karena termasuk dalam privasi perusahaan.

Lingkungan kerja merupakan faktor lain yang dapat berkontribusi pada kepuasan kerja. Menurut Andini (2017) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar perusahaan baik intern maupun ekstern, yang dapat memberikan pengaruh bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Lingkungan kerja sangat penting untuk diperhatikan karena terbukti dapat membentuk kenyamanan pegawai yang mana dapat meningkatkan semangat dan efektifitas pegawai dalam bekerja (Dhermawan, 2013)

Dalam meningkatkan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik dan nyaman, baik lingkungan kerja fisik maupun non fisik. Kondisi lingkungan yang baik dan nyaman akan membuat karyawan merasa senang, nyaman, dan betah didalam perusahaan. Dan akibat yang ditimbulkan jika karyawan merasa puas akan terlihat dari sikap dan perilakunya yang positif.

Menurut Robbins (1996) *dalam* Wibowo, M. *et al* (2014) menyatakan bahwa mayoritas karyawan lebih menyukai lingkungan kerja fisik yang bersih, nyaman, dan didukung dengan peralatan modern. Pendapat Robbins (1996) *dalam* Wibowo, M. *et al* (2014) tersebut memberikan sebuah gagasan bahwa lingkungan kerja fisik memiliki peran penting untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terdapat beberapa masalah terkait dengan lingkungan kerja fisik yang ditemukan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya yaitu terdapat beberapa sarana dan prasarana yang

kurang baik dan berfungsi kurang maksimal, salah satunya yaitu pintu keluar-masuk tempat parkir motor yang rusak.

Dan dalam perbaikan peralatan kerja tidak segera ditangani sehingga memungkinkan pekerjaan yang harus dilakukan terhambat terutama peralatan kerja yang berhubungan langsung dengan pekerjaan sehari-hari, misalnya mesin fotokopi, printer dan *scanner*. Lingkungan kerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya terletak di pinggir jalan yang cukup ramai, terkadang terdapat suara-suara gaduh di jam-jam tertentu terutama saat jam-jam macet.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membahas lebih dalam untuk dituangkan dalam penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Mutasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya”***

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut.

- 1) Apakah ada pengaruh antara mutasi kerja dengan kepuasan kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya?
- 2) Apakah ada pengaruh antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka maksud dan tujuan penelitian ini :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh mutasi kerja dengan kepuasan kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dengan kepuasan kerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya

### **1.4 Manfaat Penelitian**

- 1) Bagi Peneliti

Sebagai pembuktian mengenai teori-teori tentang mutasi kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja yang didapatkan penulis dari materi perkuliahan dan jurnal-jurnal ilmiah yang telah diterapkan pada salah satu badan hukum publik di bidang jaminan sosial ketenagakerjaan.

- 2) Bagi Universitas

Sebagai informasi dan referensi kepada peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan mutasi kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja serta sebagai perwujudan dharma bhakti kepada perguruan tinggi negeri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

- 3) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam membuat solusi untuk mengatasi masalah kerja yang dialami oleh karyawannya.