

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Organisasi merupakan suatu kesatuan yang kompleks yang berusaha mengalokasikan Sumber Daya Manusia secara penuh demi tercapainya tujuan. Pada dasarnya suatu organisasi atau perusahaan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang optimal serta mempertahankan hidup usaha yang dijalankan dalam jangka panjang. Tujuan pembentukan perusahaan semacam ini menjadi tantangan tersendiri ketika berhadapan dengan perkembangan zaman. Di dalam suatu bidang pekerjaan ditentukan oleh tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap bidang yang di tekuninya , tingkat kepuasan karyawan juga menjadi nyata oleh fakta bahwa mencoba mengikuti kerjaan secara teratur, bekerja keras dan berniat menjadi anggota organisasi untuk jenjang waktu yang lama. Pendekatan karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja di tentukan oleh sifat pekerjaan karyawan di perusahaan atau di organisasi. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hak yang bersifat individu, karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda beda namun sesuai dengan nilai yang berlaku dalam diri masing karyawan. Semakin banyak aspek pekerjaan yang sesuai keinginan individu ,maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja dirasakan pada karyawan di perusahaan. Robbins dan Judge (2015)

mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Jadi, kepuasan kerja didefinisikan dengan sejauh mana individu merasakan secara positif atau negatif berbagai macam faktor atau dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya Marihot Tua Efendi (2012:202). Kepuasan kerja merupakan perasaan mendukung atau tidak mendukung yang di alami seorang pegawai saat bekerja di perusahaan dengan nilai masing-masing pekerja, sementara bidang-bidang yang mendukung sebagai kepuasan kerja karyawan antara lain : pengembangan karir, hubungan kerja antar individu, penempatan karir.

Faktor yang mengawali, kepuasan kerja karyawan mempengaruhi variabel motivasi kerja, Permasalahan yang erat kaitannya dengan motivasi kerja ialah penghargaan atas aktualisasi diri yang telah dilakukan. Hubungan kepuasan kerja dengan motivasi kerja memiliki tingkat signifikan yang sangat tinggi. Seperti yang dikutip dari Robbins dan Judge (2015) berpendapat bahwa motivasi berasal dari setiap individu yang bersedia melakukan pekerjaan sesuai tujuan organisasi dengan memperhatikan kebutuhan individu tersebut suatu pekerjaan dengan sadar dan semangat untuk mencapai target tertentu. Jadi, kondisi yang mendorong seseorang untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsinya di dalam suatu organisasi (Bangun, 2012:312).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja yakni *self-efficacy* ataupun yang sering dijumpai pada karyawan dalam artian ketidak

percaya diri dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Menurut Cheriaan and Jolly (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *self-efficacy* berhubungan dengan kontrol diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, dan upaya pemecahan masalah. Menurut Bandura dalam (Aprian, 2012), efikasi diri pada individu dapat dianalisis berdasarkan tiga dimensinya, meliputi magnitude, generality, dan strength. Magnitude berhubungan dengan tingkat kesulitan tugas, generality terkait dengan keyakinan individu untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu secara baik dan tuntas, dan strength (kekuatan) mengacu pada derajat dan kemantapan terhadap keyakinannya.

Disisi lain, kepuasan kerja dipengaruhi oleh variabel lingkungan kerja non fisik, adanya lingkungan kerja yang nyaman dan kondusi diperusahaan maka akan meningkatkan kinerja karyawan di dalam sebuah perusahaan. Menurut Menurut (Sedarmayanti) 2001 dalam (edduar hendri 2012) menyatakan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan ataupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Lalu lain halnya di PT. Alsafwa Bahanan Turindo merupakan salah satu perusahaan bergerak di bidang Tour dan Travel yang khususnya dibidang Umrah dan Haji. Perusahaan ini berlokasi di Maspion Square Blok D 20/22 Jalan Achmad Yani 73 Surabaya, memiliki pertumbuhan pangsa pasar yang cukup baik karena perusahaan ini memiliki Visi dan Misi yang dapat

mempertahankan karyawannya dan kepuasan kerja. Salah satu aspek yang penting, merupakan kepuasan individu di dalam perusahaan. Berdasarkan observasi pada PT. Alsafwa Bahanan Turindo terdapat kendala pada beberapa karyawan yang masih belum memiliki disiplin kerja dan tanggung jawab. Hal Itu bisa dilihat dari data absensi masuk karyawan sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Data Rekapitulasi Ketidak Hadiran Karyawan PT. Alsafwa Bahanan Turindo Tahun 2020**

Triwulan	Keterangan Ketidak Hadiran			Jumlah ketidak hadiran Karyawan
	Ijin	Sakit	Alpha	
Triwulan I	12	6	10	28
Triwulan II	4	3	10	17
Triwulan III	5	5	2	12
Triwulan IV	19	7	4	30
<b>Jumlah</b>				87

**Sumber:** Internal PT. Alsafwa Bahanan Turindo

Berdasarkan Tabel 1.1 rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan PT. Alsafwa Bahanan Turindo pada tahun 2020 menunjukkan bahwa pada Triwulan I jumlah ketidakhadiran karyawan ijin sebanyak 12, sakit sebanyak 6, alpha sebanyak 10 dengan jumlah ketidakhadiran sebanyak 28. Kemudian, pada Triwulan II mengalami penurunan dengan total ketidakhadiran karyawan sebanyak 17 yang terdiri dari ijin sebanyak 4, sakit sebanyak 3 dan alpha sebanyak 10. Dan kembali mengalami penurunan pada Triwulan III dengan total

ketidakhadiran karyawan sebanyak 12 yang terdiri atas ijin sebanyak 5, sakit sebanyak 5, alpha sebanyak 2. Namun pada Triwulan IV jumlah ketidakhadiran karyawan mengalami kenaikan yang signifikan dengan total sebesar 30. Keterangan ketidakhadiran yang paling tinggi dikarenakan ijin yakni sebanyak 19 diikuti keterangan sakit sebanyak 7, dan alpha sebanyak 4. Dengan begitu, jumlah ketidakhadiran karyawan PT. Alsafwa Bahanan Turindo sepanjang tahun 2020 sejumlah 87 karyawan. Mengenai fenomena yang terjadi ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Sutrisno (2013) bahwa ketidakpuasan dalam pekerjaan dapat menimbulkan perilaku agresif atau menarik diri dari lingkungan sosialnya seperti dengan cara bolos kerja atau mengundurkan diri dari pekerjaannya.

Permasalahan kepuasan kerja berkaitan erat dengan motivasi kerja, sebab Motivasi berhubungan dengan psikologis karyawan secara langsung yaitu energi yang diyakini dapat diterima dan didapatkan melalui usaha untuk lebih maju. Paendong, dkk. (2019) menjelaskan bahwa motivasi tepat yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya akan mendorong karyawan untuk menyenangi pekerjaannya, sehingga mampu membuat karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang dijalannya. Dengan meninjau langsung ke PT. Alsafwa Bahanan Turindo, karyawan terpantau mudah melakukan ijin keluar tanpa alasan yang jelas pada saat jam kerja berlangsung dan seolah-olah mereka bekerja hanya sebagai rutinitas sehari-hari tanpa adanya keinginan atau

mengutamakan prestasi dalam bekerja. Selain itu karyawan juga mengatakan tidak adanya jenjang karir yang jelas sehingga karyawan yang tadinya rajin dan patuh akan tata tertib menjadi kurang termotivasi dan bolos pada jam kerja.

Selanjutnya , kepuasan kerja dapat diwujudkan dengan *self-efficacy*. yaitu kepercayaan diri dalam mengemban tanggung jawab pada setiap tugas karyawan. Menurut Bandura dalam (Cherian & Jolly, 2013), mengajukan pendapat bahwa *self-efficacy* juga dapat digambarkan sebagai fungsi dari kepercayaan diri dengan mana individu dapat menyelesaikan tugas. Menurut hasil observasi dan wawancara langsung dengan beberapa karyawan, jika ada tanggung jawab yang telah di tentukan oleh atasan, maka karyawan tidak dapat menyelesaikan tanggung jawab karena ketidak percayaan dirinya.

Selain fenomena yang telah di indikasikan oleh motivasi kerja serta *self efficacy* terindikasi yaitu lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja non fisik yaitu sebuah lingkungan mempengaruhi dimana karyawan bekerja, termasuk hubungan dengan sesama karyawan, dengan atasan. Menurut (Wursanto,2009) dalam (Edduar Hendri,2012) menyebutnya sebagai lingkungan kerja psikis yang didefinisikan sebagai sesuatu yang menyangkut segi psikis dari lingkungan kerja. Namun berbeda dengan yang terjadi pada karyawan PT. Alsafwa Bahanan Turindo. Disisi lain dari pengamatan ataupun pengumpulan data secara langsung pada karyawan, mengatakan sangat kurang hormatnya karyawan pada atasan.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang di hadapi perusahaan adalah penurunan kepuasan kerja terhadap perusahaan. Sehingga penulis dapat mengambil judul **“Pengaruh Motivasi Kerja , *Self-Efficacy* Dan Lingkungan kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Alsafwa Bahanan Turindo Surabaya”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka perumusan masalah yang akan di teliti dapat di rumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Alsafwa Bahanan Turindo Surabaya?
2. Apakah Self Efficacy berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Alsafwa Bahanan Turindo Surabaya?
3. Apakah Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Alsafwa Bahanan Bahanan Turindo Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian adalah untuk memperoleh data informasi tentang motivasi kerja, kompensasi, lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Alsafwa Bahanan Turindo Surabaya. Adapun tujuan ini di khususkan penelitian ini adalah mengetahui:

1. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Alsafwa Bahanan Turindo Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Self-Efficacy* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Alsafwa Bahanan Turindo Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Alsafwa Bahanan Turindo Surabaya.

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

##### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai bahan atau sumber informasi yang berhubungan dengan motivasi kerja, *self-efficacy* dan lingkungan kerja non-fisik terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Alsafwa Bahanan Turindo Surabaya .

##### **2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

Sebagai tolak ukur , kemampuan mahasiswa dalam mencapai persoalan yang sama dalam dunia praktisi dan tambahan koleksi wacana ilmiah bagi akademis, sehingga nantinya dapat di jadikan bahan rujukan bagi rekan-rekan mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

##### **3. Bagi Peneliti**

Di harapkan dapat mengembangkan dan menambah wawasan bagi peneliti serta masukan informasi mengenai motivasi kerja , *self-efficacy*



dan lingkungan kerja non-fisik terhadap kepuasan kerja karyawan PT.

Alsafwa Bahanan Turindo Surabaya.