

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam menghadapi persaingan di era global perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan rumah tangga produksi perusahaan. Hampir di semua perusahaan mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi perusahaan, dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan pemilik dan karyawan.

PLN Icon Plus merupakan Entitas Anak PT PLN (Persero). Dalam kapasitas sebagai anak perusahaan yang difokuskan untuk memenuhi kebutuhan terkait jaringan telekomunikasi di Jawa dan Bali untuk kebutuhan publik. Pada tahun 2000, PLN Icon Plus memulai kerjasama komersial dengan Network Operation Center yang berlokasi di Gandul, Cinere. Untuk memenuhi kebutuhan jaringan telekomunikasi, industri ini membutuhkan jaringan telekomunikasi dengan tingkat ketersediaan dan kehandalan yang konsisten, maka PLN Icon Plus melakukan perluasan usaha dengan mengamankan kapasitas jaringan telekomunikasi dengan terminal serat optik di Jawa dan Bali untuk memenuhi kebutuhan publik. PLN Icon Plus menjalin kerja sama dengan berbagai perusahaan dan lembaga, terutama yang kegiatan operasionalnya membutuhkan jaringan telekomunikasi yang ekstensif dan handal.

Untuk pencapaian tujuan tersebut diperlukan karyawan yang memiliki Kepuasan kerja yang baik, kepuasan kerja ialah segala sesuatu yang harus diafirmasikan dan diketahui oleh organisasi perusahaan, sebab kepuasan kerja sebagai ukuran seberapa besar pengaruh perusahaan dalam melaksanakan kebijakan operasionalnya, kemudian melalui kepuasan kerja karyawan juga dapat mengetahui apakah dampaknya positif ataupun negatif terhadap individu karyawan. Seperti yang dikatakan oleh Handoko (2016) mendefinisikan kepuasan kerja adalah keadaan emosional menyenangkan atau tidak menyenangkan berdasarkan perasaan, pandangan atau perspektif, dan perilaku karyawan dalam menjalankan pekerjaan dengan kondisi sekitarnya.

Menurut Handoko (2020) kepuasan kerja merupakan pendapat karyawan baik secara menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai perusahaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami pada lingkungan kerja yang mereka jalani. Fenomena yang menarik mengenai kepuasan kerja yang dialami di kantor PLN Icon Plus Surabaya yang penulis dapatkan melalui wawancara dari salah satu karyawannya yang berinisial Bapak M yaitu permasalahan mengenai kurangnya koordinasi antar anggota divisi yang berada dalam satu cakupan tugas serta kurangnya arahan yang detail pada anggota timnya sehingga membuat karyawan hanya mengandalkan kerja individu yang lebih dominan dibanding dengan kerjasama tim, selain itu mengenai lingkungan kerja yang kompetitif membuat karyawan melakukan berbagai cara untuk mencapai target yang ditetapkan. Hal ini membuat beberapa karyawan memiliki motivasi kerja yang berbeda-beda seperti adanya perasaan takut

dievaluasi karena kinerja yang belum tercapai dan ada yang merasa bahwa hal tersebut hanyalah hal biasa didalam perusahaan sehingga motivasi yang dirasakan tidak setinggi karyawan yang lain. Sejalan dengan penelitian dari Byras dan Rue (dalam Sule & Priansa, 2018) yang menyatakan bahwa kepuasan kinerja yang tinggi akan dapat mendorong tercapainya tujuakn perusahaan secara efektif, sedangkan tingkat kepuasan yang rendah akan menjadi ancaman bagi organisasi yang dapat membawa kemuduran bagi perusahaan tersebut secara cepat atau perlahan.

Seperti prasurvey yang dilakukan untuk melihat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan di PLN Icon Plus Surabaya.

**Tabel 1.1**  
**Hasil prasurvey Kepuasan kerja karyawan**

No.	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah responden
		Ya	Tidak	
1	Saya puas dengan hasil kerja yang saya miliki	9	11	20
2	Saya merasa upah yang saya dapatkan sesuai dengan beban kerja yang saya dapatkan	8	12	20
3	Saya puas terhadap kebijakan promosi karyawan yang dilakukan	5	15	20

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa yang mendorong ketidakpuasan. Karyawan akan merasa puas apabila hasil kerja nya dihargai, lalu upah yang di dapat belum sesuai dengan beban kerja, serta kebijakam promosi belum membuat karyawan puas karyawan. Keseimbangan upah dengan beban kerja yang karyawan dapatkan menjadi hal yang kurang disetujui, mereka menganggap upah yang diberikan tidak sesuai dengan pekerjaan yang dibebankan pada saat ini, selain itu faktor mengenai kurang puasnya karyawan terhadap kebijakan promosi yang

dilakukan perusahaan. Hal ini memandakan bahwa sistem promosi yang dijalankan oleh perusahaan belum sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh karyawannya. Menurut (Nabawi, 2019) dalam Jariyah dan Swasti (2022) bahwa Kepuasan kerja merupakan kondisi psikis individu yang memberikan kesenangan atas pekerjaan yang dilakukannya di tempat kerja, sebab terpenuhinya kebutuhan secara memadai. Merespon dari urgensi kepuasan kerja karyawan tersebut, maka juga perlu memperhatikan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seperti kepemimpinan yang diterapkan, motivasi kerja yang dimiliki serta lingkungan kerja yang mereka rasakan untuk melihat sejauh mana faktor tersebut mempengaruhi dari kepuasan kerja yang didapatkan oleh karyawan PLN Icon Plus Surabaya.

Kepemimpinan menurut (Siagian, 2002) dalam nova rina (2021) merupakan cara pimpinan mempengaruhi orang lain atau karyawannya sedemikian rupa sehingga orang tersebut mau melakukan ke hendak pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi meskipun secara pribadi hal tersebut mungkin tidak disenangi oleh karyawan. kepemimpinan merupakan norma perilaku yang dipergunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba nmempengaruhi perilaku orang lain. Kepemimpinan banyak mempengaruhi keberhasilan seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku bawahannya. Kepemimpinan di suatu organisasi perlu mengembangkan staf dan membangun iklim motivasi yang menghasilkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, sehingga pemimpin perlu memikirkan kepemimpinannya. Dapat dilihat pada pra survey berikut mengenai kepemimpinan yang diterapkan pada PLN Icon Plus Surabaya.

**Tabel 1.2**  
**Hasil prasurvey Kepemimpinan kerja karyawan**

No.	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah responden
		Ya	Tidak	
1	Saya merasa diperhatikan oleh atasan	9	11	20
2	Saya merasa adanya komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan	7	13	20
3	Saya merasa penyampaian informasi yang diberikan atasan sangat jelas	7	13	20
4	Saya merasa atasan selalu berkoordinasi dengan karyawan	15	5	20

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Setelah melakukan prasurvey pada karyawan pada PLN Icon Plus Surabaya ditemukan berbagai fenomena seperti kurangnya perhatiannya atasan terhadap kinerja anggotanya seperti pemberian apresiasi dan pembagian tugas secara detail sehingga berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan, kemudian fungsi komunikasi tidak berjalan baik antara karyawan dan atasan serta fungsi penyampaian informasi dan pengawasan yang tidak berjalan sebagaimana mestinya yang menyatakan bahwa mereka kurang setuju jika penyampaian informasi yang disampaikan atasan berjalan dengan baik.

Adapun Jenis-jenis kepemimpinan menurut Siagian dalam Busro (2018) antara lain Kepemimpinan Otokratis, Kepemimpinan Militeristis, Kepemimpinan Paternalistis, Kepemimpinan Karismatis, dan Kepemimpinan Demokratis. Gaya kepemimpinan yang kurang tepat dapat menyebabkan karyawan lalai dan hasil pekerjaan kurang maksimal karena tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini didukung dengan penelitian Mary and Coulter (2010) dalam Hardi (2022) yang menjelaskan bahwa suatu perilaku pemimpin dapat diterima oleh bawahan pada

tingkatan yang ditinjau oleh mereka sebagai sumber kepuasan saat itu atau masa datang .

Selain kepemimpinan yang diterapkan berikut tabel mengenai pra survey yang dilakukan pada karyawan mengenai tingkat motivasi yang terjadi pada perusahaan PLN Icon Plus Surabaya.

**Tabel 1.3**  
**Hasil prasurvey Motivasi kerja karyawan**

No.	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah responden
		Ya	Tidak	
1	Saya konsisten menjalankan tugas yang diberikan	17	3	20
2	Saya antusias untuk memiliki prestasi yang tinggi	7	13	20
3	Saya terdorong melakukan pekerjaan yang lebih baik dibanding karyawan lain	14	6	20
4	Saya merasa sedih jika pencapaian saya tidak sama seperti karyawan lain	4	16	20

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Berdasarkan data hasil pra survey pada tabel di atas mengenai motivasi menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang merasa tidak termotivasi untuk memiliki prestasi tinggi. Selain itu juga perasaan sedih dianggap hal yang biasa dialami beberapa karyawan bahwa mereka merasa tidak apa apa jika pencapaian tidak sama dengan karyawan lainnya. Menurut Veithzal Rivai (2011), motivasi adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

Dalam hal ini PLN Icon Plus perlu memaksimalkan kepuasan kerja karyawannya melalui motivasi dan budaya organisasi yang ada di perusahaan, sehingga perusahaan dapat melakukan kewajibannya sebagai penyelenggara

telekomunikasi secara optimal. Motivasi merupakan keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Dan setiap perusahaan selalu menginginkan kepuasan kerja dari setiap karyawannya meningkat. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan harus memberikan motivasi yang baik kepada seluruh karyawannya agar dapat mencapai prestasi kerja dan meningkatkan kepuasan kerja. Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak akan bisa memenuhi tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan motivasinya tidak terpenuhi. Seperti dalam penelitian Prasetya (2017) yaitu Hal yang mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yaitu dengan cara meningkatkan motivasi kerja karyawan itu sendiri.

Dan selanjutnya permasalahan dalam PLN Plus juga dapat dilihat mengenai bagaimana lingkungan kerja berpengaruh pada kepuasan kerja mereka seperti pra survey yang dilakukan seperti berikut

**Tabel 1.4**  
**Hasil prasurvey lingkungan kerja karyawan**

No.	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah responden
		Ya	Tidak	
1	lingkungan kerja saat ini memiliki suasana yang kondusif untuk bekerja	15	5	20
2	Saya memiliki hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja	16	4	20
3	Tersedianya fasilitas kantor yang memadai	7	13	20

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Berdasarkan data hasil pra survey pada tabel di atas mengenai lingkungan kerja menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas kerja yang memadai atau tidaknya akan mempengaruhi mengenai kepuasan kerja karyawan yang berada didalamnya.

Beberapa karyawan kurang setuju mengenai fasilitas yang memadai di dalam kantor karena mereka merasa bahwa terdapat beberapa kekurangan fasilitas kantor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Menurut Enny (2019) mengemukakan bahwa manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja pegawai meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi membuat tugas-tugas terselesaikan dengan tepat waktu

Di dalam kepuasan kerja faktor lingkungan kerja menjadi faktor paling penting guna meningkatkan hasil yang diperoleh dalam suatu organisasi untuk mencapai sasaran dalam kurun waktu tertentu dengan cara yang benar. Dalam upaya peningkatan kepuasan kerja pegawai suatu organisasi haruslah memperhatikan lingkungan kerja, karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang besar bagi pekerja dalam menjalankan tugas-tugasnya. Oleh karena itu setiap perusahaan harus mengusahakan agar faktor-faktor yang termasuk dalam lingkungan kerja diperhatikan secara baik-baik sehingga mempunyai pengaruh yang positif bagi kepuasan kerja para pegawainya (Lesmana & Ananda, 2021). Berdasarkan uraian diatas, penulis menentukan topik penelitian “Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PLN Icon Plus Surabaya” .

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang timbul adalah sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan

pada PLN Icon Plus Surabaya?

2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PLN Icon Plus Surabaya?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Pada PLN Icon Plus Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan sudut pandang yang ingin diperoleh dalam melakukan penelitian. Oleh karenanya, berdasarkan rumusan masalah diatas maka sudut pandang yang ingin dicapai adalah sebagai berikut

1. Mengetahui apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PLN Icon Plus Surabaya
2. Mengetahui apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PLN Icon Plus Surabaya
3. Mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PLN Icon Plus Surabaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan diperoleh akan dijabarkan sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pelengkap dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, menambah referensi untuk melakukan penelitian dengan topik sejenis dan dapat digunakan untuk mengembangkan penelitian penelitian di masa yang akan datang

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini kedepannya dapat dimanfaatkan memberi informasi terkait pengaruh kepemimpinan, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PLN Icon Plus Surabaya