

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era ketatnya persaingan di dunia bisnis, koperasi menjadi salah satu organisasi bisnis yang tetap menunjukkan eksistensinya. Pada perkembangannya tentu mengalami pasang dan surut, banyak faktor yang mempengaruhi dan dapat menyebabkan koperasi tidak aktif atau bahkan berhenti beroperasi (Sucipto, R, H. 2021). Pada sebuah organisasi dalam melaksanakan kegiatannya untuk mencapai sebuah tujuan memiliki beberapa faktor yang saling terikat dan berpengaruh. Salah satu faktor yang menjadi elemen penting untuk menggerakkan faktor lainnya adalah sumber daya manusia (Mulia, R, A. 2021). Sumber daya manusia akan memberikan kontribusi yang dapat menunjang keberhasilan dan berkembangnya sebuah perusahaan melalui hasil kinerjanya, sehingga diperlukan manajemen yang baik agar sebuah perusahaan atau organisasi dapat mengotimalkan sumber daya manusianya.

Menurut Sulistyawati, N *et al.* (2022), manajemen sumber daya manusia dalam tugas dan fungsinya ialah berfokus untuk mengatasi permasalahan tenaga kerja sebuah organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia itu sendiri memiliki tujuan untuk mendapatkan karyawan yang berkompeten, handal serta mampu melaksanakan dengan penuh tugas dan tanggungjawab yang diberikan oleh perusahaan. Bagi para pengelola organisasi baik pemerintah ataupun swasta manajemen sumber daya manusia menjadi hal yang wajib. Setiap individu dalam organisasi harus mengetahui seberapa besar kemampuan dan energi sumber daya

yang dimiliki dan dibutuhkan untuk membangun serta menjalankan organisasi. Oleh karena sumber daya manusia menjadi suatu hal yang harus sangat diperhatikan oleh organisasi, salah satunya terkait kepuasan kerja karyawan (Lana, F.Y *et al.* 2022).

Namun, pada saat ini permasalahan terkait kepuasan kerja karyawan kurang mendapat perhatian khusus. Persoalan yang kemudian muncul adalah bagaimana perusahaan dapat menciptakan kepuasan kerja karyawan. Seperti halnya perusahaan lain, Koperasi Karyawan Sampoerna Surabaya sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan juga menghadapi sejumlah tantangan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kendala-kendala seperti kurangnya partisipasi pemimpin, kurangnya hubungan pemimpin dengan bawahan dan lingkungan kerja yang belum mendukung serta kondusif menjadi hambatan perusahaan dalam mencapai produktivitasnya.

Menurut Pangestu dan Prayekti (2022), kepuasan kerja adalah sebuah bentuk sikap emosional dari dalam diri pekerja yang menunjukkan bahwa mereka menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja secara umum mengacu pada sikap individu atas pekerjaannya. Tingginya kepuasan karyawan tersebut membuat mereka memiliki sikap positif dengan pekerjaannya, sedangkan karyawan yang tidak merasa puas akan memberikan sikap negatif pada pekerjaan tersebut. Menciptakan kepuasan kerja karyawan bukanlah menjadi hal yang mudah, karena kepuasan kerja dapat tercipta dari beberapa faktor yang mempengaruhinya. Dari sisi karyawan yang bekerja kepuasan kerja merupakan faktor yang penting untuk diperhatikan (Rochmah, A, F *et al.* 2021). Kepuasan kerja karyawan bisa

dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya ialah mengenai ada atau tidaknya motivasi kerja, bagaimana kepemimpinan yang ada pada perusahaan, serta kondisi lingkungan kerja yang mendukung (Ramadani, T.R *et al.* 2022).

Kepemimpinan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi berhasil atau tidaknya misi dari sebuah organisasi. Nilai hubungan atasan dengan bawahannya dapat digambarkan dari bagaimana kepemimpinan tersebut. Seorang pemimpin harus dapat melaksanakan tugas yang sesuai dengan fungsi kepemimpinan, seperti peranan manajer untuk mengajak, mempengaruhi dan menghimbau para bawahannya agar menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi (Sulistiyawati *et al.* 2022). Sebagai contoh, apabila seorang pemimpin dan rekan kerja tidak saling mendukung dan memperdulikan satu sama lain. Hal tersebut akan menimbulkan masalah dan berdampak pada pekerjaan yang dikerjakan, sehingga kepuasan kerja karyawan sudah pasti menurun. Hubungan kerja yang baik akan menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan. (Noufal, M, F. 2020)

Lingkungan kerja merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja memberikan gambaran mengenai kehidupan karyawan yang datang bersama bekerja dari hari ke hari. Karyawan akan berhadapan dan berinteraksi langsung dengan berbagai kondisi dan keadaan di sekitar tempat mereka bekerja. Lingkungan kerja meliputi sarana dan prasarana kerja yang dapat dimanfaatkan pegawai untuk bekerja, lingkungan di sekitar pekerja, metode kerja, aturan kerja baik sebagai perseorangan maupun kelompok, serta hubungan sesama pekerja (Hasibuan & Afrizal dalam Siregar, 2023).

Saat ini perusahaan sedang menghadapi masalah sumber daya manusia yang dimiliki yaitu terjadinya penurunan kepuasan kerja. Ketidakpuasan kerja karyawan dapat dilihat dari beberapa indikasi seperti tingginya tingkat absensi, dan keluar masuk pegawai (*turnover*) yang tidak stabil (As'ad dalam Destin *et al*, 2024) Penurunan kepuasan kerja pada KopKar Sampoerna terlihat dari tingkat absensi karyawan setiap tahunnya. Berdasarkan data dari pihak Koperasi Karyawan selama empat tahun terakhir adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Absensi Karyawan Koperasi Karyawan Sampoerna Surabaya Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Karyawan	Kondisi Absensi			Terlambat	Jumlah Ketidakhadiran
		Sakit	Ijin	Alpha		
2021	47	50	130	0	450	209
2022	55	46	159	0	356	176
2023	50	15	105	0	491	120

Sumber : Data diolah oleh penulis 2024

Menurut Tabel 1.1 Dari data di atas dapat dilihat Dalam rentan 3 tahun, dari tahun 2021-2023 jumlah karyawan yang terlambat pada Koperasi Karyawan Sampoerna Surabaya mengalami kenaikan yang signifikan. Dengan hal tersebut terdapat indikasi bahwa kurang kepuasan kerja pada karyawan Koperasi Karyawan Sampoerna Surabaya. Berdasarkan wawancara singkat yang dilakukan peneliti saat pra penelitian pada tanggal 27 April 2024 pukul 09.00 WIB dengan kepala personalia menyatakan bahwa “beberapa karyawan sering tidak mengindahkan catatan kehadiran, masih banyak karyawan yang tidak mentaati aturan perusahaan, sering juga terjadi miskomunikasi antara atasan dengan bawahan dan sesama rekan kerja” (Kepala Unit KopKar Sampoerna).

Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan dalam bekerja di perusahaan masih jauh dari harapan perusahaan, sebab masih ada beberapa karyawan yang masih melakukan ijin kerja dan datang terlambat merupakan salah satu bentuk ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem dan nilai-nilai yang berlaku bagi karyawan tersebut. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja, dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja (Saripuddin, J. 2015).

Menurut Munazila dan Iryanti (2023) menyatakan jika karyawan memiliki tidak memiliki rasa semangat dalam bekerja dan kurangnya keterlibatan dalam bekerja maka dapat menyebabkan karyawan merasa tidak puas atas hasil dari pekerjaan tersebut. Penurunan tingkat kepuasan kerja karyawan juga menyebabkan Koperasi Karyawan Sampoerna mengalami permasalahan lain yaitu meningkatnya jumlah *turnover* karyawan tiap tahunnya selama tiga tahun terakhir. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.2 Data *Turnover* Karyawan Koperasi Karyawan Sampoerna Surabaya Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Karyawan				Turnover
	Awal Tahun	Masuk	Keluar	Akhir Tahun	
2021	47	13	5	55	9,8 %
2022	55	8	10	53	18,5 %
2023	53	5	8	50	15,5 %

Sumber : Data diolah penulis 2024

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa jumlah karyawan keluar pada tahun 2021 sebanyak 5 karyawan, di tahun 2022 mengalami kenaikan dengan jumlah

karyawan keluar sebanyak 10 karyawan, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2023 sebanyak 8 karyawan keluar. Semakin tinggi tingkat absensi karyawan dapat menunjukkan bahwa karyawan tidak menyukai pekerjaannya dan memilih untuk tidak masuk kerja, sehingga memberikan indikasi adanya sikap kurang loyal pada perusahaan. Banyaknya karyawan keluar dari perusahaan tanpa alasan yang jelas mengidentifikasi kepuasan kerja yang rendah pada Koperasi Karyawan Sampoerna Surabaya.

Menurut Harahap A, T (2020), ketidakhadiran seorang karyawan akan berpengaruh terhadap produktivitasnya, yang pada gilirannya perusahaan tidak bisa mencapai tujuan secara optimal. Sebaliknya dengan kehadiran karyawan atau rendahnya tingkat absensi akan mengakibatkan kinerja karyawan dapat meningkat dan target yang diharapkan bisa terpenuhi. Tingginya angka ketidakhadiran dan turnover karyawan dalam 3 tahun terakhir ini menyebabkan realisasi dari target pencapaian penjualan mengalami penurunan atau bahkan tidak mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat data target pencapaian penjualan dan realisasi di tahun 2021-2023 sebagai berikut :

Tabel 1.3 Data Target Pencapaian Penjualan dan Realisasi Koperasi Karyawan Sampoerna Tahun 2021-2023

Tahun	Target	Realisasi	Presentase
2021	650.000.000	530.464.349	82%
2022	650.000.000	410.291.693	63%
2023	650.000.000	600.038.680	92%

Sumber : Data diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tahun 2021-2023 target penjualan yang telah ditentukan oleh perusahaan setiap tahun berjumlah 650.000.000 menjadi

tidak dapat terpenuhi. Pada tahun 2021 target penjualan hanya mencapai presentase 82%, di tahun 2022 mengalami penurunan yang sangat drastis mencapai presentase 63%, dan mengalami kenaikan kembali pada tahun 2023 mencapai presentase target penjualan sebesar 92%.

Fenomena penurunan kepuasan kerja terjadi di KopKar Sampoerna tersebut diindikasikan bahwa, kepemimpinan di KopKar Sampoerna kurang maksimal. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada saat magang di KopKar Sampoerna terlihat masih ada karyawan yang merasa bahwa pimpinan kurang tegas dalam mengambil keputusan dan kurang memberikan arahan, serta kurang harmonis dalam menjalin hubungan dengan karyawan. Rendahnya hubungan dan komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahannya mencerminkan kurangnya sikap pimpinan dalam membangun, melayani dan motivasi pada bawahannya untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawan mereka dengan optimal.

Dalam penelitian Sari *et al.* (2014) Kepemimpinan dipandang memiliki dampak besar pada kebahagiaan pekerja di tempat kerja. Pekerja mampu memahami kepemimpinan, yang menjadi pertanda baik bagi keberhasilan upaya untuk menumbuhkan kekompakan dan meningkatkan semangat dalam bisnis. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Noufal, M, F (2020) mengenai “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada PT PLN (Persero) Sektor Bandar Lampung’ menunjukkan bahwa Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada PT PLN (Persero) Sektor Bandar Lampung.

Selain faktor kepemimpinan yang terjadi diperusahaan tersebut, permasalahan yang lain ialah mengenai lingkungan kerja yang masih membutuhkan beberapa pembenahan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada saat magang terdapat beberapa permasalahan yang dapat mengganggu produktivitas karyawan dan berdampak pada penilaian kepuasan kerja mereka terhadap lingkungan kerjanya. Pertama ruang kerja yang mengalami keterbatasan fasilitas seperti cctv, keterbatasan cctv dalam memonitor kegiatan baik di ruangan maupun toko retail karena resolusi gambar yang terbatas serta kamera yang hanya dapat mencakup satu jalur lalu lintas saja, menjadikan cctv belum secara optimal membantu peningkatan keamanan. Hal tersebut dapat dilihat masih sering didapati barang-barang pada toko yang hilang. Ruang penyimpanan yang tidak memadai dan seringkali *overload* serta masih menjadi satu tanpa pembatas antara penyimpanan bahan pokok dan sanitasi. Ruang untuk *garment* yang tidak hanya dijadikan sebagai tempat penyimpanan. Ruang gerak toko yang terbatas untuk jalur masuk dan keluar barang, dikarenakan jarak antar rak yang sempit bahkan seringkali kardus yang menumpuk dan tidak segera dipindahkan menghambat para karyawan dan pembeli yang hendak keluar masuk ruangan sehingga dapat mengurangi efektifitas dalam bekerja. Tempat penyimpanan barang atau loker karyawan yang kurang memadai. Selain itu, fasilitas kamar mandi di luar toko untuk karyawan koperasi yang satu area dengan kamar mandi pekerja pabrik. Dengan kondisi lingkungan kerja yang seperti itu menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja karyawan kurang kondusif, sehingga karyawan tidak memperoleh kepuasan kerja yang maksimal.

Dan permasalahan lingkungan kerja berbentuk non fisik yang sering terjadi yaitu kurangnya koordinasi antara atasan dengan para karyawannya atau sesama karyawan. Hal ini mengakibatkan rasa kurangnya kepuasan diri dari karyawan dalam melakukan pekerjaan. Tidak hanya itu, karyawan juga mungkin akan merasa kurang diperhatikan oleh atasan karena menganggap bahwa tidak ada timbal balik dari atasan terhadap hasil kerja karyawannya. Padahal komunikasi antara manajemen perusahaan dan karyawan merupakan salah satu faktor pendorong terjalannya kedekatan emosional yang bisa membuat karyawan merasa lebih nyaman dan dihargai. Hasil penelitian yang mendukung dilakukan oleh Wati, A, I & Yusuf, M (2020) mengenai “Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Bima”, menyimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Bima. Dengan kedekatan yang terjalin melalui seringnya komunikasi antara manajemen perusahaan dan karyawan inilah, secara tidak langsung perusahaan sudah berupaya untuk menunjang tercapainya suatu tujuan perusahaan dalam mencapai tujuan tersebut. Jadi lingkungan kerja dapat berpengaruh terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang dari fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Koperasi Karyawan Sampoerna Surabaya”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian di atas, maka permasalahan yang akan diuraikan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kepemimpinan dengan kepuasan kerja karyawan di KopKar Sampoerna Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja karyawan di KopKar Sampoerna Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dengan kepuasan kerja karyawan di KopKar Sampoerna Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dengan kepuasan kerja karyawan di KopKar Sampoerna Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai fenomena-fenomen yang terjadi di lapangan khususnya berkaitan tentang sumber daya manusia. Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam penerapan praktik terbaik di dunia kerja.

2. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan serta informasi sebagai bahan pertimbangan evaluasi Koperasi Karyawan Sampoerna Surabaya mengenai penciptaan kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori dalam bidang manajemen sumberdaya manusia dan psikologi organisasi. Selain itu, hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumber referensi dalam penelitian untuk para mahasiswa dan akademisi yang tertarik pada subjek yang sama.