

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan di era globalisasi pada saat ini menuntut kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu hal yang harus ikut berkembang adalah sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa sumber daya manusia (karyawan) adalah kekayaan (*asset*) utama perusahaan yang harus dikelola dengan baik. Oleh karena itu, dibutuhkan manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberadaan manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan, karena sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan keberhasilan suatu perusahaan.

Mengingat peranan sumber daya manusia sangatlah penting sebagai salah satu elemen yang sangat menentukan dalam keberhasilan perusahaan, akan tetapi banyak perusahaan yang kurang memperhatikan faktor tenaga kerja sehingga sering diabaikan keberadaannya dalam suatu perusahaan, misalnya kurangnya koordinasi, kurangnya motivasi berupa materi dan non materi serta tindakan pimpinan yang kurang dekat dengan bawahannya, maka hendaknya pimpinan selalu memperhatikan kebutuhan-kebutuhan dan kepentingan karyawan, agar karyawan tidak merasa terpaksa dalam melakukan pekerjaan yang diberikan. Karena peran pemimpin dalam perusahaan itu sangatlah dibutuhkan oleh karyawannya. Menurut *Fazrien* (2014:603), terdapat beberapa peran pemimpin dalam suatu organisasi yaitu peran pemimpin sebagai pemberi motivasi baik melalui lingkungan kerja fisik maupun non fisik, peran pemimpin sebagai pengarah, peran pemimpin sebagai pengawas dan peran pemimpin sebagai komunikator.

Salah satu kebutuhan karyawan dalam bekerja adalah mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja seorang karyawan dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan, kinerja dan produktivitasnya dalam bekerja. Kepuasan kerja karyawan sangatlah penting bagi suatu perusahaan, jika karyawan sudah merasa puas maka akan menjadi loyal pada suatu perusahaan. Salah satu indikator yang menjadi pemicu kepuasan kerja karyawan adalah lingkungan kerja dalam perusahaan baik itu lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non fisik. Namun, seiring dengan perkembangan zaman masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan adalah tidak memperhatikan lingkungan kerja sumber daya manusianya. Padahal seharusnya lingkungan kerja harus ikut berubah sejalan dengan perubahan-perubahan yang terjadi.

Menurut Sunyoto (2015:38), lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja. Berdasarkan pada pendapat di atas dapat diketahui bahwa suatu perusahaan hendaknya menciptakan lingkungan kerja yang baik agar semangat atau motivasi kerja karyawan meningkat sehingga akan berdampak pula pada peningkatan produktivitas kerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja yang buruk dipandang sebagai hal yang tidak ekonomis, karena merupakan penyebab utama pemborosan waktu dan hal-hal lainnya yang berakibat hasil kerja (*output*) yang dihasilkan karyawan akan menurun. Sedangkan, kondisi lingkungan kerja yang nyaman akan mempengaruhi karyawan bekerja lebih giat dan konsentrasi menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai dengan jadwal.

Menurut Sedarmayanti dalam Septianto (2010:6) menyatakan bahwa secara garis besar jenis lingkungan kerja dibagi menjadi dua yaitu Lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun

tidak langsung seperti penerangan/cahaya di tempat kerja, temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, kebisingan, getaran mekanis, bau-bauan, tata warna, dekorasi, musik dan keamanan di tempat kerja. Sedangkan, Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja, ataupun bawahan seperti perasaan aman karyawan, loyalitas karyawan dan kepuasan karyawan.

Pada penelitian ini, penulis mengambil objek di PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman (simpang polda). Berdasarkan hasil observasi bahwa lingkungan kerja yang diciptakan oleh pimpinan/perusahaan belum optimal. Hal ini terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan 34 karyawan PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang.

Tabel 1.1
Jawaban Responden Mengenai Peran Pemimpin Dalam Perusahaan
Pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang

No.	Keterangan	Total Jawaban		Total
		Ya	Tidak	
1.	Apakah pemimpin Anda telah memberikan dorongan dan semangat (motivasi) kepada karyawannya?	20 58,8%	14 41,2%	34 100%
1.A	Apakah pemimpin Anda telah memberikan motivasi secara langsung kepada karyawannya seperti memberikan penghargaan, tunjangan hari raya, bonus dan lainnya?	32 94,1%	2 5,9%	34 100%
1.B	Apakah pemimpin Anda telah memberikan motivasi secara tidak langsung kepada karyawannya seperti memberikan peralatan kantor yang baik, kursi yang empuk dan ruangan kerja yang bersih, terang dan nyaman (lingkungan kerja fisik)?	6 7,6%	28 82,4%	34 100%
2.	Apakah pemimpin Anda mampu memberikan pengarahan dan koordinasi berupa petunjuk, instruksi, atau perintah yang harus dikerjakan oleh karyawannya?	30 88,2%	4 11,8%	34 100%

No.	Keterangan	Total Jawaban		Total
		Ya	Tidak	
3.	Apakah pemimpin Anda telah melakukan pengawasan untuk mengukur sejauh mana mekanisme dan prosedur kerja yang telah ditetapkan dapat berjalan dengan baik?	34 100%	-	34 100%
4.	Apakah pemimpin Anda mampu menjalin komunikasi yang baik kepada karyawannya	33 97%	1 3%	34 100%
5.	Apakah komunikasi pemimpin Anda terhadap karyawan juga dilakukan di luar pekerjaan/pimpinan Anda bisa berbaur dengan bawahan di luar pekerjaan kantor (lingkungan kerja non fisik)?	16 47	18 53%	34 100%

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Berdasarkan pada tabel diatas, terlihat bahwa 82,4% karyawan berpendapat pimpinan belum memberikan motivasi secara tidak langsung (lingkungan fisik) seperti memberikan peralatan, mesin kantor yang baik, kursi yang empuk dan ruangan kerja yang terang serta nyaman dan 53% karyawan menjawab tidak, atas pertanyaan apakah pimpinan bisa berbaur dengan bawahan di luar pekerjaan kantor (lingkungan kerja non fisik). Hal tersebut berarti bahwa lingkungan kerja dalam perusahaan belum optimal. Maka, penulis akan melakukan analisis lebih lanjut pada kepuasan kerja karyawan di lingkungan kerja yang diberikan oleh pimpinan atau perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini berusaha untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di lingkungan kerja dalam perusahaan melalui laporan akhir ini dengan menggunakan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Di Lingkungan Kerja PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di lingkungan kerja PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang?
2. Apa indikator lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yang paling dominan memberikan kepuasan kerja karyawan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan dalam penulisan laporan akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dibahas, maka penulis memberikan pembatasan permasalahan pada lingkungan kerja berupa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik serta tingkat kepuasan kerja karyawan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan laporan akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang.
2. Untuk mengetahui indikator yang paling dominan memberikan kepuasan kerja karyawan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia

khususnya yang berkaitan dengan lingkungan kerja pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang

2. Bagi Perusahaan

Sebagai saran ataupun kritik yang membangun apabila terjadi kekurangan terhadap lingkungan kerja pada PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan KM. IV Palembang.

3. Bagi Lembaga

Sebagai tambahan literatur pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Jurusan Administrasi Bisnis serta dapat dijadikan referensi penelitian selanjutnya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang yang bergerak di bidang penyedia air bersih, yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman (Simpang Polda) RT. 29, RW. 10, Kel. 20 Ilir D. IV Kec. Ilir Timur I Palembang.

1.5.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:117). Penelitian ini populasinya adalah seluruh karyawan PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang yang berjumlah 34 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:118), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila dari jumlah populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena

keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel yang akan digunakan adalah sampel jenuh mengingat banyaknya karyawan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang sebanyak 34 orang. Menurut Sugiyono (2013:124), Sampel Jenuh adalah teknik penentuan dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

3. Teknik Sampling

Teknik Sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini penulis menggunakan sampling jenuh. Sampel Jenuh adalah teknik penentuan dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2013:124).

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Penulis memperoleh data-data dengan menggunakan metode-metode (Sugiyono, 2013:166), sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan. Instrumen yang digunakan penulis adalah observasi partisipan. Mengingat, penulis telah melakukan Kerja Praktek selama 1 (satu) bulan di PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang. Observasi digunakan untuk mengamati seberapa

besar tingkat kepuasan karyawan di lingkungan kerja dan indikator lingkungan kerja yang paling dominan memberikan kepuasan kerja karyawan.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara dengan karyawan PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang mengenai lingkungan kerja karyawan.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh jawaban responden tentang tingkat kepuasan kerja karyawan di lingkungan kerja dan indikator lingkungan kerja yang paling dominan memberikan kepuasan kerja karyawan. Kuesioner ini diberikan kepada karyawan PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang. Kuesioner yang dipakai mengutip dari Christo Ade (2014).

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan yaitu suatu penelitian dengan mempelajari buku-buku literatur berbagai tulisan yang ada hubungannya dengan permasalahan di dalam penelitian ini yaitu mengenai lingkungan kerja berupa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

1.5.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi (2009:103), jenis data menurut sumbernya ada 2, yaitu:

1. **Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner (angket) yang dilakukan oleh peneliti.

2. **Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, aktifitas perusahaan serta pembagian tugas.

1.5.5 Analisis Data

Dalam menyusun laporan ini, metode analisis yang digunakan oleh penulis yaitu metode deskriptif kualitatif dan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2009:243) terdapat dua metode dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

1. **Metode Kualitatif**

Suatu metode yang menggambarkan sifat dari suatu objek tertentu berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan, diklasifikasikan dan dianalisis sedemikian rupa, sehingga kesimpulan yang diambil mendekati kenyataan yang ada pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang.

2. **Metode Kuantitatif**

Metode Kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan rumus yang digunakan sebagai dasar menghitung jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. Data yang telah dikumpulkan kemudian diproses dan dianalisis. Analisis data dilakukan baik secara kuantitatif

maupun kualitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan cara mendeskripsikan responden yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel-tabel, sehingga analisa kuantitatif dilakukan dengan menggunakan persentase, karena metode ini digunakan penulis untuk menghitung jawaban atas kuesioner dari responden dengan menggunakan rumus menurut Riduwan dan Akdon (2013:17-18), yaitu

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penilaian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

IS = Interpretasi Skor
 Total Skor Penilaian = Jawaban responden \times bobot nilai
 Skor Ideal = Skala nilai tertinggi \times jumlah responden

Setelah menentukan persentase, maka kita dapat menggolongkan persentase tersebut kedalam kriteria interpretasi skor (Riduwan dan Akdon, 2013:18). Adapun kriteria interpretasi skor dalam penelitian laporan akhir ini adalah:

Tabel 1.2
Kriteria Interpretasi Skor

Angka	Kategori
0% - 20%	Sangat Rendah
21% - 40%	Rendah
41% - 60%	Sedang
61% - 80%	Tinggi
81% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Riduwan dan Akdon, 2013

Penulis mengumpulkan dan memperoleh data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian dari setiap pertanyaan berdasarkan skala likert. Menurut Yusi (2009:78), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan sebagai

titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa jawaban atau pertanyaan. Dalam skala likert, tingkat kebaikan responden terhadap suatu pertanyaan dalam kuesioner diklasifikasikan sebagai berikut:

Sangat Puas (SP) = 5

Puas (P) = 4

Cukup Puas (CP) = 3

Kurang Puas (KP) = 2

Tidak Puas (TP) = 1