

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia adalah salah satu unsur penting yang dibutuhkan dalam suatu perusahaan ataupun organisasi. Bahkan suatu perusahaan atau organisasi tidak dapat berjalan apabila tidak terdapat manusia di dalamnya, meskipun faktor-faktor telah dipenuhi namun perusahaan tetap memerlukan peranan manusia agar kinerja perusahaan berjalan secara efektif dan efisien. Peranan karyawan menjadi sangat penting demi tercapainya tujuan perusahaan. Pada umumnya perusahaan menginginkan karyawan bekerja secara profesional, efektif, efisien, dan produktif. Demi mengembangkan keterampilan karyawan dan tercapainya visi dan misi perusahaan yang merupakan tujuan dari perusahaan itu sendiri. Dewasa ini merupakan era globalisasi, persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat menimbulkan tantangan untuk melakukan berbagai pengelolaan pada aspek-aspek perusahaan. Keadaan yang seperti ini menjadikan perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai pengetahuan, kemampuan terlatih, keterampilan yang sangat memadai dan dapat memfokuskan kemampuan mereka pada tugas dan tanggung jawab yang sedang diemban.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan upaya dalam mengelola orang-orang dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan usahanya. Edison et al. (2017) menyampaikan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen yang memfokuskan anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin pesat dan terbuka tersebut perusahaan ini membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas khususnya kinerja karyawan. Melalui kinerja karyawan yang meningkat, maka efektifitas dan produktivitas perusahaan akan meningkat, namun untuk mendapatkan kinerja yang optimal dari karyawan tidak mudah, karena dibutuhkan kesadaran dan rasa tanggung jawab yang tinggi dari karyawan itu sendiri.

Saat ini, globalisasi menuntut potensi sumber daya manusia yang mampu bersaing dan berkualitas dalam skala yang besar. Lebih lanjut, Hasibuan (2009) dalam Edison et al (2017) menjelaskan bahwa perkembangan Sumber Daya Manusia didorong oleh kemajuan peradaban, pendidikan, ilmu pengetahuan, dan tuntutan daya saing produksi barang dan jasa yang dihasilkan. Oleh karena itu, upaya mendayagunakan sumber daya manusia secara maksimal diperlukan untuk menghadapi fenomena tersebut dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Tanpa kepuasan kerja karyawan yang baik dan optimal, tujuan organisasi tidak akan tercapai sesuai yang diharapkan. Begitu pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi ditegaskan oleh Fajar dan Heru (2010) yang menyatakan bahwa arti penting manajemen sumber daya manusia bagi organisasi adalah upaya menghindarkan organisasi dari rendahnya kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini tersebut memerlukan dukungan lingkungan kerja yang memadai.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau yang lebih dikenal dengan nama JNE merupakan salah satu perusahaan bidang pelayanan jasa kurir dan logistik swasta yang telah cukup lama berkembang di Indonesia. Disurabaya terdapat kantor cabang utama yang beberapa kali mendapatkan complain dari

konsumenya, mulai dari pengiriman yang tidak sesuai dengan jadwal dan salah mengantarkan paket dari penjualnya, sehingga sering terjadi kesalah fahaman antara penjual dan konsumen yang secara tidak langsung juga berdampak pada perusahaan itu sendiri. Untuk menangani hal yang demikian pihak JNE sudah melakukan hal semaksimal mungkin untuk menghindari kejadian tersebut, akan tetapi terkadang ada kendala yang sering muncul mulai dari pihak penjual yang terkadang tidak mencantumkan alamat dengan lengkap sehingga mempersulit dari pihak JNE itu sendiri, dari hal tersebut membuat kinerja dari beberapa karyawan juga sedikit menurun, bukan hanya dari faktor lingkungan ataupun disiplin kerja namun banyak faktor yang membuat efektifitas dan kepuasan kerja karyawan menjadi sedikit menurun.

Lingkungan kerja merupakan bagian tidak terpisahkan dalam kepuasan kerja karyawan, lingkungan kerja menjadi suatu dorongan bagi karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tujuan organisasi. Lingkungan kerja yang layak tentu saja dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik. Suatu kondisi Lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri (Rivai dalam Yuli 2018).

Selain lingkungan kerja yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan ada juga faktor komitmen organisasi, Menurut Kaswan (2017) komitmen organisasi merupakan ukuran kesediaan karyawan untuk bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang. Komitmen kerap kali mencerminkan

kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasi, kesediaan melakukan usaha dalam menyelesaikan pekerjaan dan hasrat untuk terus bekerja disana. Dimana loyalitas, keterlibatan, dan penerimaan terkait dengan kinerja organisasi. Kreitner dan Kinicki (dalam Kaswan 2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi mencerminkan bagaimana individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuannya. Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan kesediaan karyawan untuk mengutamakan organisasi dari pada kepentingan pribadi dan memberikan kontribusi yang besar untuk mencapai terwujudnya tujuan organisasi.

Selanjutnya mengenai disiplin kerja. Disiplin kerja juga merupakan salah satu faktor penentu meningkatnya kepuasan kerja karyawan. Menurut Fahmi (2015) "kedisiplinan adalah tingkat kepatuhan dan ketaatan kepada aturan yang berlaku serta bersedia menerima sanksi atau hukuman jika melanggar aturan yang ditetapkan dalam kedisiplinan tersebut". Disiplin kerja menuntut agar karyawan dapat bekerja dengan patuh dan mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Sedangkan menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2013) "*Discipline is management action to enforce organization standards*" yang artinya disiplin merupakan cara manajemen mempertahankan organisasi.

Pentingnya kepuasan kerja karyawan juga berlaku pada jasa pengiriman. Perkembangan jasa pengiriman berakibat bertambahnya perusahaan-perusahaan baru yang masuk ke dalam bisnis jasa. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman ini adalah PT. Tiki Jalur Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dan

logistik yang tersebar luas di Indonesia, yang melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, kendaraan, dll. Banyak perusahaan-perusahaan jasa pengiriman yang sedang berkembang. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik di Indonesia harus mampu memberikan hasil kerja yang optimal sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan, sehingga mampu menghadapi persaingan dengan perusahaan lainnya. Tetapi pada kenyataannya, ada beberapa kendala yang membuat kepuasan kerja karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya menurun yaitu Lingkungan kerja di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya belum mendukung karyawan untuk bekerja dengan nyaman, terlihat dengan ada banyaknya file dan paket yang berserakan disekitar tempat kerja karyawan, suhu ruangan yang belum menentu di ruang kerja karyawan yang disebabkan belum tersedianya pengatur suhu ruangan, luas ruang kerja yang kurang memadai sehingga membatasi ruang gerak karyawan, serta masih adanya kecemburuan antar karyawan mengenai pembagian tugas, selanjutnya mengenai Komitmen Organisasi di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya bahwa tidak semua karyawan mempunyai komitmen yang tinggi. Seperti yang terjadi di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya adanya indikasi bahwa beberapa karyawannya yang mulai suka terlambat masuk kerja, membolos, meninggalkan jam kerja dan bahkan ada beberapa karyawan yang mengajukan surat pengunduran diri dan mengenai Disiplin Kerja di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya masih banyak karyawan yang tidak disiplin seperti tidak memakai atribut atau seragam pada saat melakukan pengiriman barang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Komitmen Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya?
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya?
4. Apakah Lingkungan Kerja, Komitmen Organisasi dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di kepuasan kerja karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan lingkungan kerja, komitmen organisasi dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di kepuasan kerja karyawan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah kajian manfaat penelitian, sebagai berikut :

1. Bagi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surabaya
Penelitian ini bertujuan sebagai bahan masukan dan alternatif yang tepat untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana
Sebagai bahan masukan bagi Perguruan Tinggi untuk memperbaiki praktik-praktik pembelajaran agar dosen agar menjadi lebih kreatif, efektif dan efisien sehingga kualitas pembelajaran dan hasil belajar mahasiswa meningkat dan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya dalam mengambil topik yang sama.
3. Bagi Peneliti
Untuk menambah wawasan dan untuk mengintegrasikan pengetahuan serta keterampilan dengan terjun langsung sehingga dapat melihat, merasakan, dan memberikan solusi mengenai peningkatan kepuasan kerja karyawan.

