

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan di dunia industri saat ini semakin ketat. Persaingan timbul karena adanya kebutuhan perusahaan – perusahaan akan pekerja yang memiliki keterampilan tertentu demi pencapaian tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, maka setiap perusahaan harus memiliki sumber daya manusia dengan pengetahuan dan kemampuan yang baik untuk dapat mengembangkan dan menjaga kualitas sumber daya manusia dari perusahaan lain. Manajemen sumber daya manusia yang baik merupakan kunci keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan yang berfungsi sebagai penggerak roda perusahaan, sehingga berperan penting dalam mencapai tujuan. Peran sumber daya manusia yang efektif dan efisien sangat menentukan visi dan misi suatu organisasi.

Untuk menilai kualitas sumber daya manusia yang ada dalam suatu perusahaan dapat diukur dari kinerja karyawan. Namun begitu di setiap perusahaan memiliki kualitas kerja yang berbeda – beda dari setiap individu. Tidak semua karyawan berkualitas dapat memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan. Hal ini dikarenakan beberapa karyawan belum mencapai kepuasan dalam dirinya. Karyawan akan dapat mencapai kepuasan kerja bila terpenuhinya keinginan mereka meskipun hanya sebagian saja. Kepuasan kerja karyawan dipandang sebagai hasil keseluruhan dari rasa suka atau tidak sukanya karyawan

terhadap berbagai aspek - aspek dari pekerjaannya di suatu perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia yang efektif merupakan kunci keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi. Keberhasilan perusahaan dicapai dengan dukungan kepuasan kerja karyawan, dengan memperhatikan faktor-faktor yang mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Dengan faktor - faktor tersebut sebuah perusahaan dapat membentuk karakter karyawannya yang semula kurang memenuhi kriteria kinerja karyawan yang tidak memadai menjadi lebih memadai dan memiliki kinerja yang unggul (Maharani dkk, 2017), serta mengedepankan *teamwork* (kerjasama tim).

*Teamwork* merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi yang mengatur ritme komunikasi organisasi, perilaku individu dalam organisasi, dan aturan yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan bersama, diperlukan keahlian individu untuk mendukung tujuan organisasi, sehingga peran *teamwork* dapat meningkatkan kerjasama dan komunikasi dalam suatu perusahaan. *Teamwork* merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh sejumlah orang dalam suatu perusahaan (Wulandari dkk, 2020). Selain kerjasama tim, terdapat faktor penting lainnya yang digunakan organisasi dalam mendorong kinerja karyawan dengan baik dan optimal, yang dapat ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai.

Kondisi lingkungan kerja juga sangat mempengaruhi sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Menurut Sedarmayanti (2017:25) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan

maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Oleh karena itu penciptaan lingkungan kerja yang baik dapat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik, dibutuhkan komunikasi yang baik untuk meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan.

Komunikasi adalah proses penyampaian gagasan atau informasi dari satu orang kepada orang lain. Komunikasi digunakan sebagai proses saling berbagi informasi. Dengan adanya komunikasi yang baik maka akan dapat menjalin hubungan komunikasi antar karyawan maupun dengan pihak manajemen perusahaan. Adanya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi dapat menciptakan kepuasan kerja pada karyawan.

Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seorang karyawan atas peran dan pekerjaannya dalam suatu organisasi. Kinerja seorang karyawan dapat diukur dari hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu terhadap apa yang dapat dikerjakan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tercapainya kinerja organisasi yang baik khususnya di PT. Tirta Agung Motor Porong Sidoarjo adalah melalui pelayanan kepada pembeli (customer) yang maksimal. Apabila kinerja karyawan baik, maka pembeli akan merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam pembelian sebuah produk. Pada kenyataannya, PT. Tirta Agung Motor Porong Sidoarjo dapat dikatakan belum memiliki karyawan yang berkualitas sehingga penjualan produk belum maksimal sebagaimana mestinya. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi penjualan di PT. Tirta Agung Motor Porong Sidoarjo.

Pada segi faktor kepuasan kerja karyawan di PT. Tirta Agung Motor Porong Sidoarjo belum sepenuhnya dapat merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan oleh karyawan. Hal ini dapat dilihat dari masih rendahnya kinerja karyawan dalam mencapai target organisasi. Faktor ketidakpuasan kerja karyawan juga dapat dilihat dari *teamwork* (Kerjasama tim) yang kurang, lingkungan kerja yang tidak kondusif, dan komunikasi yang tidak baik.

PT. Tirta Agung Motor merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan dan perbaikan sepeda motor. Dalam kegiatan operasionalnya, PT. Tirta Agung Motor memiliki banyak cabang yang salah satunya ada di porong sidoarjo. Setiap cabang tersebut secara bersama-sama berperan untuk membantu perusahaan dalam mencapai visi dan tujuannya. PT. Tirta Agung Motor Porong Sidoarjo sebagai perusahaan dealer kendaraan bermotor dalam kegiatan perusahaan sangat menuntut terjadinya kerjasama tim yang solid karena pada perusahaan dealer sangat diharapkan adanya saling tolong-menolong dan kekompakan dalam mengerjakan tugas yang begitu banyak namun kerjasama tim yang sudah dibentuk kurang berjalan dengan semestinya karena adanya perbedaan pendapat tentang teknis kerja yang sebaiknya dilakukan, karyawan juga saling menyalahkan apabila ada pekerjaan yang tidak tuntas atau ada kesalahan dalam pelaksanaan kerja.

Selain itu, karyawan bagian service atau mekanik kurang merasa puas dengan lingkungan tempat mereka bekerja. Ketidakpuasan terhadap lingkungan kerja ini ditunjukkan dengan pendapat mereka tentang lingkungan kerja fisik seperti seringnya dilakukan perubahan design *lay out* peralatan sehingga sering terjadi kesulitan dalam menemukan

beberapa peralatan dengan cepat yang menurut mereka mengganggu kinerja karyawan. Sedangkan lingkungan kerja non fisik yaitu hubungan antara atasan dengan bawahan yang kurang harmonis, karena karyawan yang dekat dengan atasan akan lebih mudah promosi dan naik jabatan dibandingkan dengan karyawan yang tidak dekat dengan atasan.

Selain *teamwork* dan Lingkungan kerja, komunikasi juga dapat mempengaruhi menurunnya sebuah kinerja karyawan didalam PT Tirto Agung Motor Porong Sidoarjo. Adapun masalah komunikasi didalam perusahaan ini yaitu hubungan antar karyawan yang tidak terlalu erat juga menyebabkan jarang terjadi komunikasi di dalam perusahaan dimana karyawan hanya melakukan komunikasi seperlunya saja, dan seringkali komunikasi antar karyawan masih terjadi kendala karena perbedaan prinsip.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi pada PT Tirto Agung Motor Porong Sidoarjo. Maka pentingnya suatu perusahaan memberikan kepuasan kerja pada karyawan sebagai pendukung tercapainya tujuan perusahaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah *teamwork* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tirto Agung Motor Porong Sidoarjo ?
- b. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tirto Agung Motor Porong Sidoarjo ?

- c. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tirta Agung Motor Porong Sidoarjo ?
- d. Apakah *teamwork*, lingkungan kerja, dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tirta Agung Motor Porong Sidoarjo ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu :

#### A. Tujuan Umum :

Sebagai salah satu persyaratan mahasiswa untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

#### B. Tujuan Khusus :

- a. Untuk mengetahui apakah *teamwork* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tirta Agung Motor Porong Sidoarjo
- b. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tirta Agung Motor Porong Sidoarjo
- c. Untuk mengetahui apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tirta Agung Motor Porong Sidoarjo
- d. Untuk mengetahui apakah *teamwork*, lingkungan kerja, dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tirta Agung Motor Porong Sidoarjo

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan pemikiran kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan penentuan kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.

2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk memperkaya wawasan mengenai sumber daya manusia dan menjadikan referensi untuk mengembangkan penelitiannya selanjutnya.

3. Bagi Penulis

Sebagai pertimbangan ilmu yang telah didapatkan selama dibangku perkuliahan dan pembelajaran sehingga dapat memberikan tambahan ilmu baru dan wawasan bagi peneliti dalam kehidupan nyata, yang nantinya dapat menjadikan pengalaman dan cerminan didalam menghadapi keadaan di dunia kerja sebenarnya.