

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan di era global saat ini dalam dunia bisnis terutama pada bisnis yang bergerak dibidang retail sangat ketat dengan banyaknya bisnis retail baru yang bermunculan. Kemunculan pesaing bisnis baru dalam bidang retail menjadikan sebuah tantangan yang begitu besar bagi perusahaan dalam mempertahankan serta mampu dalam membaca sebuah peluang sehingga tidak mudah untuk dikalahkan oleh pesaing bisnis yang ada. Pada perusahaan yang bergerak pada dunia retail tentu memiliki tujuan serta target yang harus dicapai. Tujuan perusahaan dalam memenangkan persaingan bisa dicapai dengan didukung oleh beberapa aspek. Aspek terpenting pada sebuah perusahaan atau organisasi dalam mewujudkan tujuan dan pencapaian sebuah target adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek yang memegang peran penting dalam suatu perusahaan atau organisasi. Hal ini dikarenakan, sumber daya manusia mempunyai peran dalam menggerakkan jalannya sebuah perusahaan atau organisasi. Keberhasilan sebuah pekerjaan pada perusahaan untuk mencapai suatu tujuan yang dimiliki tidak terlepas dari seorang karyawan yang produktif dalam menjalankan pekerjaannya. Sumber daya manusia sulit digantikan oleh sumber daya lainnya dikarenakan sumber daya manusia merupakan faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan dan kemajuan sebuah perusahaan atau organisasi.

Menurut (Sutrisno, 2017) keseluruhan potensi sumber daya manusia dapat berpengaruh pada upaya dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia harus dikelola dengan baik dalam suatu perusahaan agar sumber daya manusia memiliki kompetensi dan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Pada pencapaian suatu tujuan dalam sebuah perusahaan atau organisasi tersebut ada hal yang juga tidak dapat diabaikan yaitu mengenai kepuasan kerja. Kunci dalam perusahaan atau organisasi adalah sumber daya manusia yang mempunyai perasaan senang terhadap pekerjaan yang dilakukannya, karena itu perusahaan perlu memahami tentang kepuasan kerja pada karyawannya untuk mengetahui tolak ukur terciptanya karyawan yang berkualitas. Menurut (Sinambela, 2019) kepuasan kerja menggambarkan perasaan suatu individu dengan pekerjaannya yang tercipta akibat diri sendiri (internal) didukung pula dengan hal-hal dari luar dirinya (eksternal). Kepuasan yang dirasakan secara individu oleh setiap karyawan mempunyai tingkat yang berbeda-beda, di mana kepuasan kerja yang dirasakan karyawan merupakan apa yang diharapkan karyawan dalam mengerjakan maupun menjalankan tugasnya dan apa yang karyawan terima dari hasil pekerjaan yang telah dilakukan. Seorang individu yang mendapatkan kepuasan kerja karyawan akan memberikan pelayanan yang baik dan sebaliknya, ketika seorang individu atau karyawan tidak mengalami kepuasan maka pelayanan serta kinerja yang diberikan akan tidak maksimal atau memuaskan. Menurut (Kusumadewi, 2020) Ketika karyawan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi maka akan mudah untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi, sebaliknya jika tingkat kepuasan kerja karyawan kurang atau rendah akan berdampak buruk bagi perusahaan dalam mencapai

tujuannya. Pada karyawan kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan tugasnya yaitu di mana karyawan yang puas dengan hasil pekerjaannya yang diperoleh dari perusahaan memberikan lebih dari yang diharapkan karyawan akan terus memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya, karyawan yang kepuasan kerjanya rendah akan memandang pekerjaannya sebagai sesuatu yang membosankan sehingga karyawan bekerja dengan terpaksa.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja merupakan kepemimpinan. Pimpinan harus mampu memahami perilaku karyawan agar kebutuhan-kebutuhan mereka dapat terpenuhi sehingga kepuasan kerja karyawan dapat terjaga. Terjaganya kepuasan kerja karyawan akan mendorong mereka bekerja untuk bekerja dengan semangat yang tinggi. Pimpinan juga harus mampu dalam mengelola pengikutnya dengan baik, sehingga karyawan bisa melaksanakan tugas yang dibebankan terhadap mereka untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam melaksanakan aktivitasnya pimpinan harus memiliki gaya kepemimpinan tersendiri dalam mempengaruhi dan mengarahkan pengikutnya dengan harapan mencapai tujuan perusahaan melalui pekerjaan yang sudah ditentukan sebelumnya. Menurut (Lukas Djonata & Wijaya, 2019) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada perusahaan atau organisasi salah satunya adalah gaya kepemimpinan transformasional.

Menurut (Robbins & Judge, 2015) kepemimpinan transformasional adalah pemimpin yang menginspirasi para pengikutnya untuk melampaui kepentingan diri mereka sendiri untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan transformasional berupaya untuk mengembangkan peran

karyawan kearah yang lebih baik dan menguntungkan dalam meningkatkan produktivitas perusahaan serta menguntungkan bagi karyawan. Kepemimpinan transformasional yang mampu diterapkan dengan baik oleh pimpinan dalam suatu perusahaan akan memberikan motivasi karyawan dalam bekerja dengan lebih semangat dan meningkatkan produktivitas sehingga akan mengarah pada terciptanya kepuasan dalam bekerja pada karyawan. Berdasarkan penelitian (Sulistyawati et al., 2022) pemimpin menyatakan bahwa Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dinyatakan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan generasi millennial yang berdomisili pada RW 011, Cakung Jakarta Timur.

Employee Engagement juga menjadi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja, menurut penelitian dari (Satria Dewi et al., 2022) menyatakan bahwa *employee engagement* merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan. Menurut (Elmi, 2018) mendefinisikan *employee engagement* sebagai kesediaan karyawan dan kemampuannya untuk berkontribusi dalam kesuksesan perusahaan secara terus-menerus. *Employee engagement* mempunyai peran sangat penting untuk keberlangsungan suatu perusahaan karena *employee engagement* merupakan sebuah kapabilitas yang seharusnya dimiliki oleh setiap karyawan. Sebagai suatu kunci keberhasilan pada perusahaan maka diperlukan adanya keterlibatan (*engagement*) oleh karyawan sebagai sumber daya manusia dikarenakan sumber daya manusia tidak lagi dianggap sebagai fungsi penunjang, melainkan sebagai sumber kunci keberhasilan perusahaan. Seorang karyawan yang terlibat penuh di dalam pekerjaan yang dilakukan akan sangat merasa antusias terhadap pekerjaannya.

Employee engagement merupakan keadaan di mana karyawan terlibat dalam suatu pekerjaan diperusahaan yang mempengaruhi psikologis, kepercayaan diri serta sikap optimis yang mendorong kepuasan. Bukan hanya pekerjaan tetapi juga karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan serta ide-ide yang akan membantu dalam mengembangkan perusahaan. (Meily & Susanti, 2014) menyatakan bahwa *employee engagement* dapat mempengaruhi kinerja, kualitas kerja, kepuasan kerja karyawan serta mengurangi volume ketidakhadiran dan menurunkan kecenderungan karyawan dalam melakukan turnover intention. Karyawan yang memiliki tingkat *engagement* tinggi terhadap perusahaan akan merasa memiliki pada organisasi atau perusahaan, berkeinginan maju bersama perusahaan, merasa bangga dengan perusahaan. Tingkat *engagement* yang tinggi mampu membuat karyawan bekerja dengan penuh antusias dan semangat tinggi sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan pada karyawan (*Employee Engagement*) juga diperlukan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan penelitian (Simanjuntak & Sylvia, 2021) menyatakan bahwa pengaruh *Employee Engagement* positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada Narma Toserba Narogong Bogor.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja merupakan lingkungan kerja, menurut penelitian dari (Italina & Fakhurrrazi, 2020) mengatakan bahwa lingkungan kerja menjadi faktor yang mendukung terciptanya kepuasan kerja pada karyawan. Lingkungan kerja menurut (Mangkunegara, 2017) merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar di mana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai

perseorangan maupun kelompok. Sebuah keharusan bagi suatu perusahaan dalam memperhatikan secara detail mengenai komponen lingkungan kerja, di mana mengingat lingkungan kerja merupakan komponen yang penting bagi karyawan untuk melakukan semua aktivitas kerja. Kondisi lingkungan kerja yang baik mampu memberikan karyawan motivasi sehingga membawa pengaruh terhadap semangat kerja karyawan, begitu sebaliknya lingkungan kerja yang tercipta dengan kondisi yang tidak mendukung akan menurunkan kepuasan kerja pada karyawan itu sendiri. Berdasarkan penelitian (Lana & Septyarini, 2022) menyatakan bahwa pengaruh Lingkungan Kerja positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan pada KSP CU Dharma Prima Kita Yogyakarta.

Melihat tuntutan peran pekerjaan pada perusahaan yang bergerak dibidang retail yaitu terdapatnya suatu target yang harus dicapai oleh setiap karyawannya, oleh sebab itu, kepuasan kerja menjadi sangat penting untuk diperhatikan dalam hal yang berada pada bidang penjualan khususnya dalam perusahaan retail. Karyawan yang mempunyai kepuasan dalam pekerjaannya akan bersikap menyenangkan dan membuat konsumen tertarik untuk datang sehingga hal tersebut akan meningkatkan pemasukan pada perusahaan yang tentu juga akan berdampak pada target yang mampu dipenuhi oleh para karyawan. Dengan tuntutan kerja yang diberikan, karyawan tentunya membutuhkan peran pemimpin yang seharusnya mampu memberikan motivasi serta terus menginspirasi para karyawannya untuk selalu bekerja keras dalam pencapaian sebuah tujuan perusahaan (Kepemimpinan Transformasional). Meningkatkan *engagement* (keterlibatan) pada karyawan juga diperlukan,

karyawan memiliki *engagement* (keterlibatan) yang kurang pada perusahaan membuat karyawan kurang antusias dalam melakukan pekerjaannya. Kondisi lingkungan kerja harus diperhatikan, karena lingkungan kerja menjadi salah satu dalam menunjang aktivitas karyawan bekerja, apabila hal tersebut tidak diperhatikan oleh perusahaan akan menurunkan kinerja serta memberikan dampak langsung pada kepuasan kerja.

PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun) merupakan suatu perusahaan milik Trans Corp yang berdiri pada Januari 2013, beralamatkan di Jalan Let. Jend. S. Parman, No. 31, Madiun. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang retail yang juga memiliki tempat grosir di Madiun. PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun) memiliki target perusahaan yang harus dilakukan oleh karyawan. Berdasarkan observasi yang dilakukan langsung didapatkan bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan menunjukkan cenderung dengan kondisi yang kurang bergairah atau bersemangat seperti menunjukkan sikap yang kurang ramah dan sigap dalam memberikan pelayanan dikarenakan hal itu menjadi pendorong adanya kepuasan kerja pada karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun) yang masih rendah. Masalah kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dari beberapa penelitian menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain Kepemimpinan Transformasional, *Employee Engagement* dan Lingkungan Kerja.

Berdasarkan survei langsung yang dilakukan pada karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun) terdapat kepuasan kerja yang rendah. Kepuasan kerja yang rendah pada karyawan tersebut umumnya

disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya merupakan Kepemimpinan Transformasional. Hal ini dapat terjadi dikarenakan pemimpin yang tidak mampu memberikan dorongan dalam memberi semangat kerja pada karyawan. Kepemimpinan yang tidak efektif dan masih kurang memperhatikan karyawannya sehingga membuat karyawan merasa tidak bersemangat dalam bekerja dan mencapai target yang ditanggung jawabkan kepada mereka, sehingga membuat rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan.

Faktor lainnya yang mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja karyawan merupakan *employee engagement*. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan didapati beberapa karyawan masih kurang terlibat atau berpartisipasi secara langsung dalam perusahaan, yaitu dalam pengambilan keputusan serta keterlibatan saat merespon pelanggan yang masih kurang antusias. Sedikit karyawan yang mempunyai tingkat keterlibatan (*engagement*) dan tekun, beberapa karyawan lainnya masih belum ter-engage terhadap pekerjaannya, hal tersebut dikarenakan tanggung jawab yang dimiliki karyawan sangatlah berat mengenai target yang harus dicapai oleh para karyawan harus sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan, sehingga membuat karyawan sering mengeluhkan terlalu lelah ketika pimpinan memberikan tugas tambahan pada mereka, hal tersebut membuat karyawan dalam bekerja kurang bersemangat yang menjadikan pencapaian target menjadi kurang optimal. Beberapa karyawan tidak terlalu mempunyai rasa antusias dalam melakukan pekerjaannya sehingga merasa waktu dalam bekerja jauh lebih lama hal ini karena mereka merasakan kurangnya keterlibatan dengan perusahaan, sehingga membuat kepuasan kerja karyawan masih rendah.

Rendahnya kepuasan kerja karyawan juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Sebagian karyawan mengeluhkan lingkungan kerja yang kurang kondusif dan nyaman, hal ini terjadi karena kurang kondusifnya suasana kerja yang disebabkan tingkat kebisingan yang tinggi pada area sales, pembatasan fasilitas yang dilakukan seperti suhu udara (AC) yang kurang baik serta cukup jarang dihidupkan membuat karyawan kurang merasa nyaman dalam melaksanakan aktivitas pekerjaannya. Selain itu permasalahan hubungan kerja yang kurang baik yang sering dialami antara karyawan yang membuat karyawan merasa sulit dan canggung dalam melakukan kerja sama, sehingga mengganggu aktivitas kerja karyawan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan kerja yang rendah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kepuasan kerja pada karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun) berdasarkan faktor- faktor yang telah dipaparkan diatas yaitu kepemimpinan transformasional, *employee engagement* (keterlibatan karyawan) dan lingkungan kerja, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, *Employee Engagement* dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah Kepemimpinan Transformasional (X1) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun)?
2. Apakah *Employee Engagement* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun)?
3. Apakah Lingkungan Kerja (X3) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun)?
4. Apakah Kepemimpinan Transformasional (X1), *Employee Engagement* (X2) dan Lingkungan Kerja (X3) secara Simultan berpengaruh terhadap Kepuasan kerja karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun)?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Transformasional (X1) terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun).
- b. Untuk mengetahui pengaruh *Employee Engagement* (X2) terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun).

- c. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja (X3) terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun).
- d. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Transformasional (X1), *Employee Engagement* (X2) dan Lingkungan Kerja (X3) secara Simultan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun).

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan peneliti dapat mengetahui tentang fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan khususnya berkaitan tentang sumber daya manusia di perusahaan yang diteliti dan juga untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih luas lagi dalam pengelolaan sumber daya manusia.

b. Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti terhadap perusahaan yang mampu menunjukkan adanya pengaruh kepemimpinan transformasional, *employee engagement* dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, yang akan memberikan masukan kepada manajemen PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Carrefour Cabang Madiun) akan pentingnya tentang pemahaman dari manajemen sumber daya manusia terhadap penciptaan kepuasan kerja dari seluruh karyawan yang berada di perusahaan tersebut, dengan begitu kepuasan kerja pada karyawan dapat meningkat dan dapat tercapainya tujuan perusahaan.

c. Manfaat Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi maupun pengetahuan khususnya pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yaitu mengenai kepemimpinan transformasional, *employee engagement* dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan yang nantinya dapat dijadikan acuan penelitian.

d. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan rujukan dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan kepemimpinan transformasional, *employee engagement* dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

