

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu masalah pokok dalam sumber daya manusia dalam konteks pekerjaan adalah bagaimana cara terbaik untuk mencapai kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja karyawan atau pegawai merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pimpinan untuk meningkatkan kualitas para pegawai, apabila kepuasan kerja dapat terpenuhi, karyawan akan cenderung memiliki semangat didalam bekerja sebaliknya ketidakpuasan kerja akan mengakibatkan tingginya tingkat ketidaksiplinan pegawai, mengabaikan pekerjaan dan tindakan-tindakan negatif yang dapat merugikan institusi.

Robbin (2006), menyatakan kepuasan kerja karyawan sangat penting bagi organisasi karena ada bukti yang jelas bahwa karyawan yang tidak puas lebih sering mengabaikan pekerjaannya. Secara pasif membiarkan keadaan memburuk, yang meliputi keabsenan dan keterlambatan kronis. Maslow (1993:169) menyatakan bahwa tercapainya kepuasan seseorang terhadap sesuatu bukan berarti berhentinya keinginan. Setelah seseorang mendapatkan kepuasan tersebut, maka akan timbul keinginan-keinginan lain yang lebih tinggi untuk dapat dipuaskan. Menurut Maslow keinginan-keinginan yang baru timbul tersebut disertai dengan tingkat frustrasi yang lebih tinggi pula, sejalan dengan kegelisahan dan ketidakpuasan lama yang sama.

Dari apa yang dikemukakan Maslow diatas jelas menggambarkan bahwa tidak ada ukuran yang pasti mengenai terpuaskan atau tidak terpuaskannya sesuatu pada diri seseorang. Ini dipengaruhi oleh dua hal yang saling berkaitan. Pertama, dikarenakan kebutuhan dan tingkat kepuasan setiap orang yang berbeda-beda. Kedua, karena ternyata dibalik kepuasan yang dirasa telah didapatkan oleh seseorang, tersembunyi pula rasa ketidakpuasan yang mengindikasikan adanya kepuasan yang lain yang lebih tinggi dan belum terpenuhi. Meskipun demikian munculnya sikap karyawan yang sering mengabaikan pekerjaan-pekerjaan seperti keterlambatan masuk jam bekerja, pulang bekerja lebih awal dari jam kerja yang telah ditentukan, sering tidak hadir bekerja pada hari kerja adalah merupakan indikasi dari pengabaian pekerjaan oleh karyawan dan rendahnya rasa kepuasan kerja pada pegawai.

Motivasi sangat dibutuhkan untuk kembali mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Adanya karyawan yang masih suka duduk-duduk, sering tidak berada diruang atau posisi kerja pada jam kerja dan suka ngobrol pada jam kerja adalah indikator rendahnya sikap dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan. Selain motivasi, kemampuan berarti kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan, kemampuan juga merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seseorang yang mempunyai keterampilan dan pengetahuan dalam menyelesaikan dan bertanggung jawab terhadap suatu pekerjaan.

Untuk melaksanakan tugas-tugas yang ada setiap karyawan harus senantiasa memiliki kemampuan yang baik terhadap apa yang telah menjadi tupoksinya. Rendahnya pemahaman karyawan terhadap tupoksi akan berdampak pada buruknya kinerja.

Snell dan Dean (2002) mengemukakan, apabila kemampuan karyawan rendah akan menggunakan waktu dan usaha yang lebih besar dari pada karyawan berkemampuan tinggi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan memadai akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan waktu atau target yang telah ditetapkan dalam program kerja. Hal ini terjadi karena karyawan dapat mencurahkan seluruh kemampuannya dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggungjawabnya.

Diantara banyaknya faktor yang menentukan keberhasilan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, maka faktor lingkungan kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang perlu mendapat perhatian. Karyawan yang bekerja di lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yang baik dan sehat, secara langsung maupun tidak langsung ikut mendorong peningkatan motivasi kerja dirinya dan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan itu sendiri.

Gerai Carrefour Madiun adalah cabang dari PT. Carrefour Indonesia yang merupakan pusat perbelanjaan dibuka pada tanggal 3 Juni 2009. Kelompok Carrefour memperkenalkan konsep hipermarket untuk pertama kalinya, sebuah supermarket besar yang menggabungkan department

store (toko serba ada). PT. Carrefour Indonesia cabang Madiun memiliki banyak karyawan dan Karyawan yang tentunya juga menuntuk kinerja karyawan. Namun demikian dilain sisi juga memiliki tanggungjawab untuk memikirkan cara terbaik untuk mencapai kepuasan kerja karyawan.

Fenomena yang timbul pada PT. Carrefour Indonesia cabang Madiun ditinjau dari sarana dan prasarana, masih ditemukannya unit kerja dengan sarana terbatas, misalnya jumlah *water closed* yang masih sedikit dibandingkan pegawai, sehingga dalam bekerja Karyawan harus bergantian menggunakan *water closed*, hal ini dapat menyebabkan rendahnya motivasi kerja dan kepuasan kerja pegawai. Selain kondisi lingkungan kerja fisik, kondisi lingkungan kerja non fisik juga tidak boleh diabaikan. Lingkungan non fisik sebagaimana dimaksud contohnya adalah adanya kesalahpahaman didalam bekerja, hal ini disebabkan karena rendahnya koordinasi antara unit kerja dan komunikasi antar unit kerja kurang terbangun dengan baik.

Melalui berbagai uraian diatas, dimana variabel kepuasan kerja yang diidentifikasi merupakan fungsi dari kemampuan individu dan lingkungan kerja (termasuk motivasi kerja), maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kemampuan Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Sebagai Variable *Intervening* (Studi Pada Karyawan PT. Carrefour Indonesia Cabang Madiun)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan penelitian ini adalah :

1. Apakah Kemampuan Individu berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Carrefour Indonesia Cabang Madiun?.
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Carrefour Indonesia Cabang Madiun?.
3. Apakah Kemampuan Individu berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Motivasi karyawan PT. Carrefour Indonesia Cabang Madiun?.
4. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Motivasi karyawan PT. Carrefour Indonesia Cabang Madiun?.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah Kemampuan Individu berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Carrefour Indonesia Cabang Madiun.
2. Mengetahui apakah Lingkungan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Carrefour Indonesia Cabang Madiun.

3. Mengetahui apakah Kemampuan Individu berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Motivasi karyawan PT. Carrefour Indonesia Cabang Madiun.
4. Mengetahui apakah Lingkungan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Motivasi karyawan PT. Carrefour Indonesia Cabang Madiun.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yang berarti yaitu:

1. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang pengaruh Kemampuan Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Sebagai *Variable Intervening* dan dapat memperkuat teori-teori tentang pemanfaatan sistem informasi yang telah ada.

2. Bagi Lahan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan, khususnya untuk meningkatkan kepuasan kerja, kemampuan individu dan motivasi, sehingga dapat meningkatkan peningkatan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan perusahaan.

3. Bagi Universitas

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan di bidang Manajemen Sumberdaya Manusia berguna sebagai tambahan pengetahuan serta dapat dikembangkan di kemudian hari.

4. Bagi Mahasiswa

Memberikan semangat bagi mahasiswa untuk menganalisis masalah yang terjadi dan mencoba mengatasinya dengan mempraktekkan teori-teori yang diterima selama di bangku kuliah.

5. Bagi Peneliti Berikutnya

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya dan sumbangan karya yang dapat menambah pembendaharaan Manajemen Sumberdaya Manusia.