

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang peduli terhadap SDM nya, tiap perusahaan maupun organisasi pasti memiliki target atau tujuan yang ingin dicapai, target atau tujuan tersebut tidak mungkin tercapai jika sumber daya tidak memadai. Sumber daya manusia memiliki peranan yang vital dalam suatu perusahaan. Segala aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia pada akhirnya turut mempengaruhi output perusahaan yang bersangkutan. Mengingat perannya yang vital, oleh karena itu maka sudah selayaknya suatu perusahaan melakukan suatu mekanisme pemeliharaan sumber daya manusia dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan-karyawannya agar bekerja secara optimal dan menjalankan fungsi pekerjaannya dengan baik dengan cara memberikan lingkungan kerja yang nyaman, service training yang baik dan pemberdayaan SDM yang memadai (**Riyan Saputra & Susi, 2020**).

PT. Nestle Padang merupakan cabang pembantu yang mengurus pemasaran untuk wilayah Kota Padang. Dikarenakan sebagai ujung tombak penjualan perusahaan, kualitas SDM karyawan yang dimiliki haruslah memadai agar penjualan perusahaan berjalan dengan maksimal. Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu karyawan PT. Nestle Padang didapati beberapa permasalahan yang terjadi. Permasalahan tersebut diantaranya kurangnya pelatihan yang diberikan oleh manajemen kepada karyawannya yang berakibat tidak berkembang dan menurunkan kepedulian karyawan terhadap keadaan perusahaan.

Selain itu, tidak adanya motivasi, sedikitnya kompensasi, sulitnya kenaikan pangkat, kurangnya reward dan target kerja tinggi mengakibatkan pada penurunan kinerja karyawan, target kerja tidak terpenuhi, menurunnya semangat kerjasehingga tidak lagi bersemangat bekerja dan melakukan pekerjaan secara asal asalan. Mayoritas pelatihan yang diberikan adalah kepada karyawan baru, sehingga pelatihan untuk karyawan lama hampir tidak pernah dilakukan. Hal ini membuat kemampuan sumber daya manusia PT. Nestle Padang tidak berkembang dan menurunkan kepedulian karyawan terhadap keadaan perusahaan. Dalam mengatasi hal tersebut hendaknya PT. Nestle Padang memperhatikan beberapa aspek diantaranya lingkungan kerja yang nyaman, *service training* yang berkualitas dan pemberdayaan SDM yang maksimal sehingga dapat mencapai tujuan bersama.

**(Jemi & Immanuel, 2018)** menyatakan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional diperlukan juga suatu program kegiatan untuk membekali para karyawan yaitu *service training*. Dengan adanya pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan bagi karyawannya pasti akan meningkatkan atau memperbaiki kinerja para karyawan. Pelatihan-pelatihan tersebut dapat dijalankan baik jangka panjang maupun jangka pendek sesuai dengan periode yang telah ditetapkan oleh manajemen perusahaan atau organisasi yang ada. Pelatihan sendiri memiliki arti yaitu usaha pengenalan untuk mengembangkan kinerja tenaga kerja pada pekerjaan yang dipikulnya atau juga sesuatu berkaitan dengan pekerjaannya.

Hal ini biasanya berarti melakukan perubahan perilaku, sikap, keahlian dan pengetahuan yang khusus atau spesifik. Lewat pelatihan yang baik yang diberikan oleh pihak perusahaan untuk membekali para karyawannya pastinya akan sangat membantu dalam hal pemberdayaan sumber daya manusia secara maksimal.

(**Tumbelaka et al., 2018**) menyatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi perusahaan dipengaruhi oleh kinerja pegawai atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

(**Krisnaldy et al., 2019**) menyatakan kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Perasaan ketidakpuasan kerja karyawan muncul pada saat harapan-harapan mereka tidak terpenuhi. Secara formal, kepuasan kerja adalah tingkat perusahaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Bagi banyak orang terutama yang berpendidikan dan berkemampuan baik, salah satu tujuan bekerja adalah memperoleh kepuasan kerja. Kondisi kepuasan kerja akan tercapai bila dalam pekerjaan dapat menggerakkan motivasi yang kuat mencapai kinerja yang lebih baik. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh para pegawai akan sangat mempengaruhi pada kinerja dari karyawan karyawan tersebut. Sebaliknya jika karyawan sebuah perusahaan telah bekerja namun tidak mendapatkan kepuasan pada apa yang ia kerjakan maka lama-kelamaan karyawan tersebut akan merasa bosan dan tentunya akan berdampak pada kinerja yang

diberikan.

(**Hamzah Irsyad, 2022**) menyatakan lingkungan kerja yang baik merupakan hal penting dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Lingkungan kerja yang baik akan membuat sumber daya manusia yang ada didalamnya lebih nyaman untuk bekerja. Manusia akan berusaha untuk mampu beradaptasi dengan kondisi lingkungan yang ada di sekitarnya. Demikian pula ketika bekerja, manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja yaitu lingkungan kerja. Oleh karena itu, perusahaan haruslah bisa menciptakan lingkungan kerja yang berdampak positif pada aktivitas kerja karyawan karena karyawan menjadi salah satu aset yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Jika perusahaan mampu membuat lingkungan kerja yang kondusif, kepuasan kerja dapat terjaga karena dengan begitu perusahaan masih memperhatikan kebutuhan karyawan agar dapat bekerja dengan baik.

Karyawan sebagai manusia mempunyai kebutuhan dan keinginan untuk dipenuhi. Perusahaan wajib memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut selama masih berhubungan dengan kinerja perusahaan. Suasana kerja dalam perusahaan haruslah dijaga dengan baik untuk menghindari terjadinya masalah dalam sebuah hubungan kerja. Setelah tercipta lingkungan kerja yang baik tentunya akan berdampak positif pada kepuasan kerja.

Tidak hanya lingkungan kerja yang baik, *service training* juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, menurut (**Bariqi & Muhammad Darari, 2018**) *service training* adalah sebuah pembelajaran. Oleh karena itu untuk melatih karyawan, dibutuhkan pengetahuan tentang bagaimana orang belajar.

Pada suatu organisasi yang memperhatikan produktivitas, pendidikan dan pelatihan merupakan fakta yang paling penting. Setiap orang didorong dan dilatih. Dalam hal ini belajar dan berlatih adalah proses tanpa akhir atau sepanjang hayat. Dengan pendidikan dan pelatihan, diharapkan setiap orang dapat meningkatkan keterampilan dan keahliannya. Tidak dapat dipungkiri bahwa orang yang terampil ditambah dengan motivasi kerja yang tinggi sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerjanya sehingga kepuasan kerja tercapai.

Pemberdayaan yang baik juga sangat berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan pada perusahaan. Untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional diperlukan suatu proses yaitu pemberdayaan sumber daya manusia. Pemberdayaan sumber daya manusia merupakan suatu aspek manajemen yang sangat penting, kunci dan strategis, karena sumber daya manusia harus bisa atau mampu berperan untuk menterjemahkan daya terhadap sumber-sumber lainnya pada suatu tatanan manajemen yang menjadi tujuan perusahaan atau organisasi. Bila manusia tidak dapat memfungsikan daya untuk kemajuan perusahaan atau organisasi, maka dapat dipastikan manajemen organisasi akan tidak efisien, tidak efektif dan tidak ekonomis. Tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelolah karyawan sebagai unsur manusia dengan potensi yang dimiliki sehingga dapat diperoleh sumber daya yang puas (*satisfied*) dan *satisfactory* bagi perusahaan atau organisasi.

Efektif tidaknya suatu organisasi tergantung pada manusia mengelola sumber daya lainnya yang ada dalam organisasi. Oleh karena itu manusia (pegawai), harus dikelola secara baik. Agar sumber daya manusia dalam

organisasi dapat lebih meningkatkan kualitas, kesetiaan serta tanggung jawab terhadap tugas yang diembannya, maka perlu dilakukan suatu pemberdayaan bagi para pegawai dalam struktur organisasi. Dalam hal ini, pemimpin memegang peran untuk memberdayakan para pegawainya agar tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi dapat tercapai. Pemberdayaan merupakan upaya untuk menjadikan sumber daya manusia lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan mereka yang nantinya dapat meningkatkan kinerja mereka. Memberdayakan orang dapat dilakukan dengan cara memindahkannya dari posisi yang biasanya hanya melakukan apa yang disuruh, kedalam posisi yang memberi kesempatan untuk lebih bertanggung jawab (**Stevie Thomas, Lisbeth Mananeke, 2018**). Pemberdayaan merupakan hubungan antara personal yang berkelanjutan untuk membangun kepercayaan antara karyawan dan manajemen. Selain itu pemberdayaan merupakan suatu usaha yang secara signifikan dapat menguatkan keyakinan wewenang untuk membuat keputusan dalam area kegiatan operasi tanpa harus memperoleh pengesahan orang lain.

Begitu juga dengan budaya organisasi yang ada pada sebuah organisasi. Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja. Secara tidak sadar tiap-tiap orang di dalam suatu organisasi mempelajari budaya yang berlaku di dalam organisasinya. (**Wibowo dan Kusmianti, 2021**) menyatakan Pengembangan Sumber daya manusia merupakan adalah proses persiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih besar dalam sebuah organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan

kemampuan atau skill agar lebih menguasai dan profesional sehingga dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Budaya organisasi menunjukkan agar seseorang dapat menggunakan budaya organisasi sebagai salah satu alat manajemen untuk mencapai efisiensi, efektivitas, etos kerja, dan produktivitas.

Karyawan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mencapai visi misi yang sudah ditetapkan perusahaan, untuk mencapai kepuasan kerja yang baik maka perusahaan harus memberikan lingkungan kerja, pemberian *service training* yang baik, dengan budaya organisasi yang baik maka akan menimbulkan lingkungan kerja dan pemberdayaan karyawan yang baik juga untuk lebih berprestasi dan berkontribusi secara maksimal kepada perusahaan, sehingga tujuan perusahaan akan tercapai.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh **(Dyastuti Indri Andesta, 2018)**. Dengan judul Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Variabel (X) Pelatihan Kerja dan variabel (Y) menunjukkan hasil pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis ingin meneliti lebih lanjut dengan memberi judul “ **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, *SERVICE TRAINING* DAN PEMBERDAYAAN SDM TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENINGPADA PT. NESTLE WILAYAH PADANG** ”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas dan keterangan yang telah di kembangkan maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

- 1 Tidak semua karyawan PT. Nestle Padang mampu menjalankan budaya organisasi dengan baik
- 2 Tidak semua karyawan PT.Nestle wilayah Padang mampu menjalankan budaya organisasi dengan baik.
- 3 Masih rendahnya komitmen organisasi yang diberikan karyawan kepada PT.Nestle wilayah Padang
- 4 Kepuasan kerja karyawan yang rendah pada PT. Nestle Padang
- 5 Tidak semua karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dengan baik di PT. Nestle Padang
- 6 Fasilitas kerja yang masih kurang berdampak terhadap kepuasan karyawan pada PT. Nestle Padang
- 7 Kurangnya *service training* menyebabkan rendahnya kepuasan kerja karyawan pada PT. Nestle Padang
- 8 Pemberian *trainingi* yang belum merata pada seluruh karyawan PT. Nestle Padang

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar terfokus dan terarahnya penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan lingkungan kerja (X1), dan service training (X2), pemberdayaan SDM (X3) sebagai variabel bebas terhadap kepuasan kerja (Y) sebagai variabel terikat dengan budaya organisasi (Z) sebagai variabel intervening pada PT. Nestle wilayah padang.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap budaya organisasi pada PT.Nestle wilayah Padang.
2. Bagaimana pengaruh service training terhadap budaya organisasi pada PT. Nestle wilayah padang.
3. Bagaimana pengaruh pemberdayaan SDM terhadap budaya organisasi pada PT.Nestle wilayah Padang.
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT.Nestle wilayah Padang.
5. Bagaimana pengaruh service training terhadap kepuasan kerja pada PT.Nestle wilayah Padang.
6. Bagaimana pengaruh pemberdayaan SDM terhadap kepuasan kerja pada PT.Nestle wilayah Padang.
7. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.Nestle wilayah Padang.
8. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT.Nestle wilayah Padang melalui budaya organisasi sebagai variabel intervening.
9. Bagaimana pengaruh service training terhadap kepuasan kerja pada PT.Nestle wilayah Padang melalui budaya organisasi sebagai variabel intervening.

10. Bagaimana pengaruh pemberdayaan SDM terhadap kepuasan kerja pada PT.Nestle wilayah Padang melalui budaya organisasi sebagai variabel intervening.

### **1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap budaya organisasi pada PT.Nestle wilayah Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh service training terhadap budaya organisasi pada PT. Nestle wilayah padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan SDM terhadap budaya organisasi pada PT.Nestle wilayah Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT.Nestle wilayah Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh service training terhadap kepuasan kerja pada PT.Nestle wilayah Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan SDM terhadap kepuasan kerja pada PT.Nestle wilayah Padang.
7. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.Nestle wilayah Padang.

8. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT.Nestle wilayah Padang melalui budaya organisasi sebagai variabel intervening.
9. Untuk mengetahui pengaruh service training terhadap kepuasan kerja pada PT.Nestle wilayah Padang melalui budaya organisasi sebagai variabel intervening.
10. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan SDM terhadap kepuasan kerja pada PT.Nestle wilayah Padang melalui budaya organisasi sebagai variabel intervening.

#### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Akademisi

Dapat dijadikan bahan referensi untuk menambah wawasan dalam kegiatan akademik. Penelitian ini dapat menjadi sebagai bahan untuk melakukan penelitian yang serupa dimasa yang akan datang.

2. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pendidikan yang sudah ditempuh selama bangku perkuliahan, dan juga merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada jurusan manajemen.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai acuan untuk mengambil keputusan kebijakan-kebijakan yang akan dijalankan, terutama yang berhubungan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.