

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap organisasi berkepentingan terhadap kinerja terbaik yang mampu dihasilkan oleh rangkaian sistem yang berlaku dalam organisasi tersebut. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik, karena selain menangani masalah ketrampilan dan keahlian, manajemen SDM juga berkewajiban membangun perilaku kondusif karyawan untuk mendapatkan kinerja terbaik.

Tekanan kompetitif dalam dunia bisnis menuntut perusahaan untuk memikirkan bagaimana cara perusahaan beradaptasi dengan lingkungan yang senantiasa berubah. Adaptasi lingkungan bisa berarti dalam hal lingkungan administratif perusahaan yang berarti perusahaan harus melakukan restrukturisasi dalam organisasinya. Bentuk adaptasi lainnya adalah dalam hal manajemen sumber daya manusia, seperti pengembangan karir, pelatihan dan perencanaan pembagian keuntungan yang fleksibel. Seiring dengan berubahnya komposisi dari tenaga kerja, berubah pula nilai-nilai kolektif, tujuan dan kebutuhan sumber daya manusia. Perusahaan harus memonitor perubahan kebutuhan tersebut jika mereka ingin mempertahankan tenaga kerja yang produktif.

Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu konsep atau filsafat manajemen dalam rangka perbaikan kualitas sumber daya manusia yang telah dikenal sejak dekade tujuh puluhan. Pada saat itu kualitas kehidupan kerja diartikan secara

sempit yaitu sebagai teknik manajemen yang mencakup gugus kendali mutu, kekayaan pekerjaan, suatu pendekatan untuk bernegosiasi dengan serikat pekerja, upaya manajemen untuk memelihara kebugaran mental para karyawan, hubungan industrial yang serasi, manajemen yang partisipatif dan salah satu bentuk intervensi dalam pengembangan organisasional

(Giarto, 2018) kualitas kehidupan kerja merupakan cara pandang manajemen tentang manusia, pekerja dan organisasi. Kualitas kehidupan kerja dimaksudkan pada suatu filosofi manajemen dalam meningkatkan harga diri karyawan, memperkenalkan perubahan dalam budaya organisasi serta memperbaiki keadaan fisik dan emosional para karyawan. Dengan adanya peningkatan perubahan dan perbaikan tersebut, karyawan akan memiliki kesempatan untuk tumbuh dan berkembang.’’. (Irawati, 2015) menyatakan bahwa: ‘‘Kualitas kehidupan kerja adalah tingkat dimana para anggota organisasi kerja mampu memenuhi kebutuhan pribadi melalui pengalaman mereka didalam organisasi dimana mereka bekerja’’

Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja yang terbentuk

antara sesama pegawai, hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisika tempat pegawai bekerja

Pembangunan dan pengembangan berarti perubahan yang dinamis, suatu akseleratif yang diharapkan berdampak positif. Salah satu aspek dalam pembangunan adalah terciptanya lingkungan kerja yang kondusif. Lingkungan kerja adalah faktor- faktor di luar manusia baik fisik maupun nonfisik dalam suatu organisasi. (Harin Ihtian, 2015) antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja terdapat hubungan yang positif, dan lingkungan kerja mempengaruhi prestasi kerja suatu organisasi. Pembentukan lingkungan kerja yang terkait dengan kemampuan manusia dan prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor fisik, kimia, biologis, fisiologis, mental, dan sosial ekonomi. (Harin Ihtian, 2015)

Menyatakan (Dotulong et al., 2015) Mendefinisikan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang sudah diembankan padanya. Menyatakan (Dotulong et al., 2015) mendefinisikan lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Uraian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pengertian lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan baik bersifat fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan semua tugas yang telah diembankan kepadanya. (Dotulong et al., 2015)

Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi karyawan ( *internal factor* ) maupun upaya strategis dari perusahaan. Faktor-faktor internal misalnya motivasi, tujuan, harapan dan lain-lain, sementara contoh faktor eksternal adalah lingkungan fisik dan non fisik perusahaan. Kinerja yang baik tentu saja merupakan harapan bagi semua perusahaan dan institusi yang mempekerjakan karyawan, sebab kinerja karyawan ini pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Menyatakan (Harin Ihtian, 2015) menyebutkan kinerja, atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

(Harin Ihtian, 2015) menyebutkan kinerja, atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Terdapat hubungan erat antara kinerja perorangan dengan kinerja organisasi, dengan kata lain, bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan kinerja organisasi juga baik.

Pendapat dari (Harin Ihtian, 2015), kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

(RIZKI NOVIAWATI, 2016a) Kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan

seseorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan *job description* mereka masing-masing

(RIZKI NOVIAWATI, 2016a) menjelaskan bahwa, "kinerja adalah, "Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan."

(Yulianti, 2015) kinerja adalah, "Suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Dari pengertian-pengertian tersebut diatas, dapat disimpulkan Kinerja adalah pencapaian/prestasi kerja karyawan dalam kegiatan atau aktivitas yang sudah direncanakan sebelumnya baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam jangka waktu tertentu.

Kepuasan dapat dipandang sebagai pernyataan positif hasil dari penilaian para karyawan terhadap apa yang telah dilakukan oleh organisasi kepada para karyawannya. Kepuasan kerja para karyawan dipercaya akan dapat menumbuhkan motivasi para karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi tersebut

Menurut (Ace, 2017) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan tanggapan afektif atau emosi terhadap berbagai fase pekerjaan seseorang. Pengertian ini menyatakan bahwa kepuasan kerja bukanlah konsep tunggal. Tepatnya orang bisa relatif puas dengan satu atau beberapa aspek pekerjaannya, tetapi mungkin tidak puas dengan satu aspek atau beberapa aspek lain dari pekerjaannya.

(Bahri & Chairatun Nisa, 2017) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya, bermacam-macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan. Pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan dapat dikatakan bahwa pekerjaan itu memberi kepuasan bagi pemanggunya. Kejadian sebaliknya ketidakpuasan akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan.

Sumber Cipta Multiniaga adalah perusahaan yang bergerak di bidang distribusi rokok kretek terkemuka di Indonesia dan berkualitas seperti Djarum Super, Djarum Black, Djarum 76, LA Lights dan sebagainya yang telah dijual di berbagai negara dan diterima dengan sangat baik. PT Sumber Cipta Multiniaga resmi didirikan pada tahun 2009

PT Sumber Cipta Multiniaga merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi, yaitu pendistribusian rokok-rokok merk djarum. Perusahaan ini didirikan oleh Bapak Martin Basuki Hartono dan Bapak Roberto Setiabudi Hartono, dimana mereka berdua merupakan para pemegang saham utama dari perusahaan yang memproduksi rokok Djarum.

Perusahaan ini berkantor pusat di Kudus dan memiliki lima kantor cabang yaitu Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, dan Medan. Cabang Jakarta menangani area penjualan yang meliputi wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, dan Kalimantan Barat. Cabang Bandung meliputi wilayah Jawa Barat. Cabang Semarang meliputi wilayah Jawa Timur, NTB, Maluku, Irian

Jaya, dan Sulawesi. Cabang Medan meliputi wilayah Sumatera. Tujuan didirikan perusahaan ini merupakan sebagai suatu bagian yang berfungsi untuk menyalurkan atau mendistribusikan rokok-rokok produk PT Djarum.

PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi beroperasi di sebagian besar daerah Sumatera Barat, yakni meliputi daerah Kota Bukittinggi, Kab Tanah Datar, Kab Pasaman Barat, Kab Pasaman Timur, Kab Lima Puluh Kota, Kota Padang Panjang, Kab Agam.

**Tabel 1.1**

**Data Absen PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi  
Pada Bulan Januari – Desember 2018**

Bulan	Jumlah karyawan	Keterangan Tidak Hadir			
		Alpha	izin	sakit	cuti
Januari	45	3	1	2	1
Februari	45	2	0	1	1
Maret	45	1	5	2	0
April	45	0	1	0	2
Mei	45	2	0	0	0
Juni	45	2	0	2	3
Juli	45	1	0	0	2
Agustus	45	2	1	0	5
September	45	1	1	1	0

Oktober	45	3	1	2	1
November	45	1	0	0	2
Desember	45	2	0	1	0

*Sumber : PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi*

Terlihat dari tabel 1.1 karyawan izin, alpha, dan cuti yang dilakukan oleh karyawan yang cukup banyak, dikarenakan jumlah karyawan yang bekerja berkurang, sehingga dapat mengganggu kinerja dari perusahaan tersebut. Pada tabel bulan Januari dapat dilihat banyak nya karyawan yang alpha tanpa keterangan 3 orang, izin 1 orang, sakit 2 orang, dan cuti 1 orang, sehingga dapat mengganggu kinerja pada perusahaan pada bulan Januari, karna 7 karyawan tidak dapat bekerja. bulan Febuari dapat dilihat banyak nya karyawan yang alpha tanpa keterangan 2 orang, izin tidak ada, sakit 1 orang, dan cuti 1 orang, 4 karyawan tidak dapat bekerja pada bulan Febuari. Pada bulan Maret dapat dilihat banyak nya karyawan yang alpha tanpa keterangan 1 orang, izin 5 orang, sakit 2 orang, 8 karyawan tidak dapat bekerja pada bulan Maret. Pada bulan April dapat dilihat tidak adanya karyawan yang alpha tanpa keterangan, izin 1 orang, sakit tidak ada, dan cuti 2 orang. Pada bulan Mei dapat dilihat banyak nya karyawan yang alpha tanpa keterangan 2 orang, dan tidak ada yang izin, sakit, ataupun cuti. Pada bulan Juni dapat dilihat banyak nya karyawan yang alpha tanpa keterangan 2 orang, izin tidak ada, sakit 2 orang, dan cuti 3 orang, Pada bulan Juli dapat dilihat banyak nya karyawan yang alpha tanpa keterangan 1 orang, izin tidak ada, sakit tidak ada, dan cuti 2 orang. Pada bulan Agustus dapat dilihat banyak nya karyawan yang alpha tanpa keterangan 2 orang, izin 1 orang, sakit tidak ada, dan cuti 5 orang, sehingga

dapat mengganggu kinerja pada perusahaan pada bulan Agustus, karna 8 karyawan tidak dapat bekerja pada bulan Agustus. Pada bulan September dapat dilihat banyak nya karyawan yang alpha tanpa keterangan 1 orang, izin 1 orang, sakit 1 orang, dan tidak ada karyawan yang cuti. Pada bulan Oktober dapat dilihat banyak nya karyawan yang alpha tanpa keterangan 3 orang, izin 1 orang, sakit 2 orang, dan cuti 1 orang. Pada bulan November dapat dilihat banyak nya karyawan yang alpha tanpa keterangan 1 orang, izin tidak ada, sakit tidak ada, dan cuti 2 orang. Pada bulan Desember dapat dilihat banyak nya karyawan yang alpha tanpa keterangan 2 orang, izin tidak ada, sakit 1 orang, dan tidak ada yang cuti.

Dengan keterangan dari absensi tersebut dapat terlihat banyak nya karyawan yang tidak dapat bekerja, sehingga dapat mengganggu kinerja dari perusahaan tersebut, terlalu banyak nya karyawan yang tidak hadir dapat mengganggu produktifitas karyawan tersebut, produktifitas kerja karyawan akan hilang seiring banyak nya hari kerja yang terbuang saat karyawan tidak datang untuk bekerja. Karyawan yang tidak memiliki disiplin dalam bekerja yang baik, seperti alpha tanpa keterangan, akan membuang waktu kerja nya sendiri, sehingga harus mengejar target nya di lain hari, dengan begitu kerja yang di lakukan karyawan akan susah dan dikejar waktu. Maka dengan begitu faktor apa yang menjadi alasan si karyawan sering alpha dalam bekerja. Apakah dengan faktor lingkungan tempat karyawan bekerja tidak nyaman ataupun jam kerja yang di berlakukan di perusahaan sangat tinggi, sehingga membuat para karyawan jenuh dalam pekerjaannya, atau ada faktor keluarga yang melatarbelakangi pekerja sehingga mengakibatkan alpha tanpa keterangan yang terlihat dari data Tabel

absensi. Kepuasan kerja dapat terjadi dengan adanya kenyamanan karyawan dalam bekerja dengan beberapa faktor seperti kualitas kehidupan kerja, lingkungan kerja dan adanya feedback dari perusahaan atas tercapainya sebuah target dari perusahaan, baik itu seperti acara kebersamaan keluarga antar karyawan, ataupun seperti bonus dalam bentuk apapun, sehingga bisa menimbulkan kepuasan si karyawan dalam bekerja di perusahaan. Ada banyak hal yang menyebabkan seseorang mengalami kurang nyaman nya dalam bekerja, terlalu tinggi nya jam kerja yang di berlakukan, cakupan wilayah dalam bekerja yang sangat luas dalam waktu yang tidak cukup bagi karyawan, lingkungan kerja yang kurang kondusif. Sehingga para karyawan butuh istirahat dengan mengambil cuti dan ada juga yang alpha tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Melihat betapa pentingnya keterlibatan karyawan dalam pekerjaan, lingkungan kerja, dan kualitas kehidupan kerja yang sangat nyaman agar kepuasan dalam bekerja bisa tercapai, sehingga kedua belah pihak dapat tercapainya tujuan perusahaan

dari keterangan di atas penulis menyimpulkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantara lain adalah kualitas kehidupan kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan. Hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ **Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi** ”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Latar belakang masalah memberikan gambaran bahwa kinerja karyawan merupakan harapan yang sangat penting bagi perusahaan dalam rangka menciptakan tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat diidentifikasi masalah masalah sebagai berikut :

1. Adanya penurunan kinerja karyawan karna tekanan kerja yang tinggi
2. Adanya kesalahan yang mengakibatkan tidak tepatnya waktu dalam menyelesaikan masalah
3. Lingkungan kerja yang kurang nyaman berpengaruh kepada kinerja karyawan
4. Tipe kepribadian karyawan yang berbeda berpengaruh terhadap lingkungan kerja
5. Adanya kinerja yang kurang dari karyawan karna factor internal karyawan
6. Rendahnya tingkat kepuasan kerja karna kurang nya penghargaan yang diberikan perusahaan terhadap pegawai
7. Adanya pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja para karyawan
8. Kualitas kehidupan kerja karyawan yang kurang karna tinggi nya jam kerja yang di terapkan perusahaan

## **1.3. Batasan Masalah**

Adanya batasan masalah dan ruang lingkup dalam penelitian ini dimaksudkan untuk lebih memfokuskan penelitian terhadap masalah yang diteliti,

sehingga dapat lebih bermanfaat. Adapun batasan masalah tersebut adalah Kualitas Kehidupan Kerja, Lingkungan Kerja, terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi
2. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi
4. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi
5. Bagaimana prngaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi
6. Bagaimana pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi
7. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi

### **1.5 Tujuan penelitian**

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi
4. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi
6. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi
7. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada PT. Sumber Cipta Multiniaga Sub Dso Bukittinggi

### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan Kualitas

Kehidupan kerja dan Lingkungan kerja terhadap Kinerja Kayawan dengan Kepuasan Kerja

## 2. Bagi Penelitian lain

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti dan dapat mendorong timbulnya minat bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang berbagai dimensi dari prestasi kerja karyawan sehingga pengetahuan tentang prestasi kerja karyawan khususnya untuk manajemen SDM menjadi bertambah luas.

## 3. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan mutu manajemen sumber daya manusia, terutama berkaitan dengan upaya meningkatkan Kualitas Kehidupan kerja dan Lingkungan kerja terhadap Kinerja Kayawan dengan Kepuasan Kerja

## 4. Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang Sumber Daya Manusia.