

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan perusahaan. Dalam pencapaian tujuan tersebut, sumber daya dituntut untuk mampu meningkatkan produktivitas kerjanya demi kelangsungan dan peningkatan kinerja, pendapatan, dan keuntungan bagi perusahaan. Bila dalam suatu perusahaan dengan banyak karyawan yang mengalami gangguan produktivitas dan kesehatan, maka perusahaan dapat terganggu. Gangguan yang dimaksud meliputi beberapa hal, diantaranya tidak ada gairah kerja karyawan yang dapat menyebabkan produktivitas kerja menurun, sebagai akibat rutinitas yang terus menerus yang berakibat pada kebosanan dan ketidakpuasan kerja.

Karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja akan merasa pekerjaan yang dilakukannya menjadi suatu beban yang harus dikerjakan. Keadaan terbeban mendasari suatu keterpaksaan dalam bekerja, sehingga pekerjaan yang dikerjakan tidak memberikan hasil maksimal, sesuai dengan harapan dan tujuan dari perusahaan. Untuk itu perusahaan mengusahakan kepuasan kerja karyawan yang sangat penting dilakukan oleh perusahaan (Mukhyi, 1995). Dewasa ini karyawan dipandang sebagai salah satu aset perusahaan yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan juga dihadapkan pada tantangan besar untuk memenangkan persaingan, sehingga dibutuhkan taktik dan strategi yang akurat.

Dalam pemilihan taktik dan strategi, perusahaan tidak memerlukan analisis perubahan lingkungan eksternal saja seperti demografi, sosial budaya, politik, teknologi, dan persaingan, tetapi juga perlu menganalisis faktor internal perusahaan. Faktor-faktor internal yang dimaksud adalah kekuatan dan kelemahan perusahaan dalam usaha mendukung dan meraih sasaran yang ditetapkan. Dalam membentuk kekuatan dan kelemahan perusahaan, sangat bergantung pada seluruh elemen yang ada dalam perusahaan. Semua elemen tersebut harus melakukan beberapa unsur yang dapat mendukung terciptanya kesinambungan dalam perusahaan tersebut.

Peningkatan kemampuan perusahaan dan mutu hidup karyawan, kepuasan karyawan dan kesejahteraan karyawan akan lebih baik bila pengembangan sumber daya manusia telah membudayakan setiap perusahaan. Kepuasan kerja dan kesejahteraan karyawan hanya mungkin ditingkatkan apabila perusahaan maju dan berkembang. Dalam hal ini, UD Aneka Warna Surabaya merupakan salah satu perusahaan jasa yang cukup berkembang di Indonesia, dimana tenaga kerja atau karyawan merupakan sumber daya penting dalam aktivitas perusahaan yang selalu dituntut untuk meningkatkan produktivitas kerjanya demi kelangsungan dan peningkatan kinerja, pendapatan dan keuntungan perusahaan. Kepuasan dan motivasi kerja karyawan secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi produktivitas kerja.

Motivasi kerja sangat penting bagi dunia usaha, karena dengan motivasi kerja yang tinggi maka produktivitas tinggi dapat tercapai. Dengan motivasi kerja yang kuat, daya tarik pun sangat kuat untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan. Motivasi kerja dapat diciptakan atau ditingkatkan dengan kemampuan manajemen dalam memenuhi kebutuhan karyawan,

memberikan perhatian terhadap bawahannya, dan menganggap pegawai sebagai insan yang tidak semata-mata sebagai karyawan. Menggerakkan motivasi kerja karyawan merupakan tugas yang tidak sederhana. Motivasi kerja pemenuhannya hanya dapat dilakukan melalui bekerja.

Faktor yang mempengaruhi banyak dan beragam, semakin banyak faktor kerja yang mempengaruhi motivasi kerja terpenuhi, maka semakin tinggi semangat kerja karyawan yang bersangkutan. Karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan adalah salah satu faktor motivasi kerja dari faktor yang mempengaruhi tingkat motivasi kerja seseorang. Karakteristik individu mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas dan perilaku untuk memuaskan kebutuhannya, sedangkan karakteristik pekerjaan merupakan suatu kontributor penting bagi kepuasan kerja melalui penilaian karyawan tentang seberapa jauh pekerjaan dapat memuaskan kebutuhan individu.

Pada UD Aneka Warna Surabaya, dapat dilihat bahwa motivasi kerja yang dilakukan baik sesama karyawan ataupun atasan sudah tampak, namun belum begitu baik dalam penerapannya. Biasanya, sesama karyawan saling memotivasi untuk bekerja lebih baik, karena mereka bersaing untuk mendapatkan bonus yang diberikan oleh pimpinan. Motivasi kerja juga dapat mendorong karyawan untuk lebih disiplin dan bersemangat dalam bekerja. Apabila seorang pemimpin tidak dapat memotivasi kerja karyawannya dengan baik, maka karyawan cenderung menghabiskan waktu untuk bersantai dan tidak disiplin dalam bekerja yang dapat berdampak pada kepuasan konsumen yang ada di UD Aneka Warna Surabaya.

Lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan sosial, yang di dalamnya terdapat orang-orang yang saling berinteraksi setiap jam bahkan

setiap hari. Kebanyakan dari kita akan menghabiskan lebih banyak waktu untuk bekerja daripada melakukan hal lainnya. Jadi lingkungan kerja dapat berpengaruh terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Setiap perusahaan haruslah mengusahakan agar faktor-faktor yang termasuk dalam lingkungan kerja diusahakan sedemikian rupa sehingga mempunyai pengaruh yang baik bagi karyawan untuk lebih semangat dalam bekerja. Oleh karena, itu manajer mempunyai tugas dan tanggung jawab bagaimana usaha dan caranya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar sesuai dengan keinginan perusahaan demi tercapainya tujuan bersama yaitu kemajuan perusahaan.

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi dapat menimbulkan banyaknya tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan perekonomian di Indonesia yang belum stabil akibat badai krisis yang berkepanjangan juga sangat potensial yang dapat menimbulkan tekanan. Tekanan yang timbul dan berlangsung terus-menerus berpotensi dapat menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan angkatan kerja pada khususnya disebut stress. Dalam penerapannya, kondisi lingkungan kerja yang terjadi di UD Aneka Warna Surabaya bisa dibilang kurang baik. Hal ini disebabkan kondisi ruangan yang kurang besar, barang-barangnya tidak tertata dengan rapi, dan waktu kerja yang tidak efektif. Hal ini mengakibatkan para karyawan harus bekerja ekstra keras untuk mengatasi keadaan tersebut.

Stress kerja merupakan hasil reaksi emosi dan fisik akibat kegagalan individu yang tidak dapat beradaptasi pada lingkungan sekitarnya. Stress

terhadap kinerja dapat berperan positif dan juga berperan negatif. Hasilnya, stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan kerja yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya yang berarti dapat mengganggu prestasi kerjanya. Biasanya stress semakin kuat apabila menghadapi masalah yang datangnya bertubi-tubi. Hal ini merupakan indikasi bahwa begitu banyak stress yang dialami para pekerja, tidak seharusnya terjadi dan dapat dicegah. Pengendalian terhadap stress yang fungsional akan dapat membantu organisasi agar berjalan lebih efektif.

Manajemen perusahaan hendaknya mampu meminimalisasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap stress kerja. Berbagai tekanan yang menyebabkan stress kerja seperti: lingkungan kerja, individual, kelompok, serta keorganisasian seperti yang diungkapkan oleh Yusianto (2008) hendaknya diminimalisasi dalam manajemen sumber daya manusia, sehingga stress kerja juga dapat diminimalisasi dan menjadikan karyawan bekerja dengan rasa nyaman serta mencapai kinerja yang maksimal. Kemampuan untuk mencapai kepuasan kerja yang maksimal akan mendatangkan manfaat bagi karyawan untuk membangun keunggulan dalam persaingan usaha yang ketat.

Stress kerja juga dialami oleh karyawan UD Aneka Warna Surabaya. Beban pekerjaan yang berat, adanya persaingan antar sesama, kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif adalah beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya stress kerja yang dialami oleh para karyawan UD Aneka Warna Surabaya. Hal itu juga dapat mengakibatkan stress kerja yang besar pada para karyawan. Dalam situasi tersebut, pimpinan berperan

penting untuk dapat mengatasi stress kerja yang sering dialami oleh karyawan.

Dalam suatu perusahaan juga terjadi gaya kepemimpinan yang berbeda dengan perusahaan lain. Menurut Bycio (1995) dan Koh et al (1995), kepemimpinan transaksional adalah gaya kepemimpinan di mana seorang pemimpin memfokuskan perhatiannya pada transaksi interpersonal antara pemimpin dengan karyawan yang melibatkan hubungan pertukaran. Pertukaran tersebut didasarkan pada kesepakatan mengenai klasifikasi sasaran, standar kerja, penugasan kerja, dan penghargaan. Judge dan Locke (1993) menegaskan bahwa gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan kerja.

Jenkins (1990) mengungkapkan bahwa keluarnya karyawan lebih banyak disebabkan oleh ketidakpuasan terhadap kondisi kerja karena karyawan merasa pimpinan tidak memberi kepercayaan kepada karyawan, tidak ada keterlibatan karyawan dalam pembuatan keputusan, pemimpin berlaku tidak objektif dan tidak jujur pada karyawan. Pada dasarnya, kepemimpinan merupakan kemampuan pemimpin untuk mempengaruhi karyawan dalam sebuah organisasi, sehingga mereka termotivasi kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Kepuasan kerja adalah rasa puas yang dimiliki seseorang dalam menyukai pekerjaannya. Howell dan Dipboye (dalam Munandar, 2010) memandang kepuasan kerja sebagai hasil dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini sangat penting sekali untuk dirasakan oleh setiap pekerja untuk dapat bekerja secara efektif dan efisien. Melalui tuntutan peran kerja yang

ada di perusahaan jasa, kepuasan kerja menjadi sangat diperhatikan dalam bidang penjualannya (Boles, 1997).

Salah satu hubungan kepuasan kerja dan unjuk kerja memaparkan bahwa kondisi kerja mengarahkan kepuasan kerja yang pada akhirnya mengarahkan untuk kerja (Spector, 2000). Karyawan yang puas akan pekerjaannya akan bersikap baik dan menyenangkan kepada pelanggan. Sikap tersebut akan menarik perhatian para pelanggan untuk datang kembali, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan pemasukan bagi perusahaan. Tingkat kepuasan kerja karyawan pada UD Aneka Warna Surabaya masih belum berada pada titik tertinggi, masih banyaknya komplain yang diberikan oleh para pengunjung, terlebih itu karena pelayanan yang diberikan oleh beberapa karyawan masih kurang baik.

Kepuasan kerja merupakan salah satu kontributor penting bagi terciptanya efektivitas bisnis. Tingginya kepuasan kerja karyawan dapat memberikan kontribusi pada rendahnya tingkat pergantian karyawan. Kepuasan kerja akan tercermin pada semangat dan penampilan kerja. Apabila seseorang karyawan mendapat kepuasan dengan pekerjaannya, maka semangat dan penampilan kerjanya akan prima, karena kepuasan kerja, ketentraman kerja, dan kreatifitas kerja merupakan bagian dari manusia dan pekerjaannya. Kepuasan kerja memiliki hubungan yang sangat erat dengan motivasi kerja, walaupun keduanya adalah konsep berbeda. Motivasi kerja akan mengarahkan individu atau kelompok dalam memperbesar arti tingkat kepuasannya.

Dewasa ini perkembangan teknologi informasi telah berkembang dengan pesat dengan membawa banyak perubahan – perubahan besar yang berpengaruh pada dunia bisnis. Dalam dunia bisnis, penggunaan teknologi

informasi dapat membantu perusahaan dalam melakukan kegiatan bisnisnya untuk mencapai tujuan bersama serta sebagai alat untuk membantu mengatasi persaingan bisnis yang semakin ketat pada era pasar bebas.

UD Aneka Warna Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi alat-alat fotografi yang mendapat kepercayaan untuk menjual produk dan fotografi. Perusahaan ini memasarkan dua merek utama yaitu Pentax dan Kodak yang merupakan salah satu merek alat fotografi yang sudah dikenal oleh masyarakat. Selain memasarkan kamera digital, perusahaan ini juga memasarkan alat aksesoris fotografi, seperti aksesoris, printer, kertas foto (*printer paper*), perekam kamera digital (*digital voice recorder*), serta *memory card* dengan beberapa merk.

Dengan semakin bertambahnya produk yang dikeluarkan oleh UD Aneka Warna yang semakin tinggi, persaingan bisnis yang dihadapi karena semakin banyaknya pesaing yang mengeluarkan produk yang tidak kalah canggihnya. Oleh sebab itu pihak pemasaran UD Aneka Warna harus meningkatkan promosi atas produk yang dikeluarkan agar produk tersebut dapat meningkatkan penjualan bagi perusahaan. Peningkatan promosi dapat dilakukan dengan menganalisis melalui harga masing-masing produk, promosi produk itu sendiri (melalui media yang digunakan), informasi penjualan produk serta perbandingan antara promosi dan penjualan. Peningkatan promosi terhadap penjualan sekarang ini masih menjadi kendala bagi perusahaan dikarenakan data promosi dan data penjualan belum terintegrasi satu sama lainnya.

Berdasarkan latar belakang dan uraian tersebut diatas, Peneliti memilih judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Stress Kerja,

Dan Kepemimpinan Transaksional Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan UD Aneka Warna Surabaya”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut di atas, maka dapat diuraikan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah *motivasi kerja* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan UD Aneka Warna Surabaya ?.
2. Apakah *lingkungan kerja* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan UD Aneka Warna Surabaya ?.
3. Apakah *stress kerja* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan UD Aneka Warna Surabaya ?.
4. Apakah *kepemimpinan transaksional* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan UD Aneka Warna Surabaya ?.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *motivasi kerja* terhadap kepuasan kerja pada karyawan UD Aneka Warna Surabaya.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *lingkungan kerja* terhadap kepuasan kerja pada karyawan UD Aneka Warna Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *stress kerja* terhadap kepuasan kerja pada karyawan UD Aneka Warna Surabaya.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *kepemimpinan transaksional* terhadap kepuasan kerja pada karyawan UD Aneka Warna Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademik

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat dalam hal pengembangan ilmu manajemen, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.
2. Memberi wawasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan motivasi kerja, lingkungan kerja, stress kerja, kepemimpinan transaksional, dan kepuasan kerja.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini yaitu memberikan informasi kepada perusahaan agar perusahaan mengetahui pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, stress kerja, dan kepemimpinan transaksional terhadap kepuasan kerja, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja

agar pelayanan yang diberikan oleh karyawan membuat pelanggan menjadi lebih puas.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara garis besar tentang apa yang menjadi isi dari penulisan ini, maka dikemukakan susunan dan rangkaian masing-masing bab sebagai berikut :

BAB 1. Pendahuluan

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2. Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini penulis menjelaskan teori-teori yang diperlukan untuk menjelaskan variabel-variabel pada penelitian ini. Selain itu dalam bab ini diuraikan pula mengenai penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB 3. Metode Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan tentang obyek atau subyek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas, metode analisis, dan objek penelitian.

BAB 4. Analisis Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan analisis data yang telah diperoleh dalam penelitian. Analisis data yang dilakukan meliputi analisis statistik yang digunakan untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian.

BAB 5. Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini merupakan bagian penutup dari skripsi ini, disajikan kesimpulan-kesimpulan serta saran-saran yang relevan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.