

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satu aset terpenting dimiliki oleh suatu perusahaan salah satunya dikarenakan memiliki Sumber Daya Manusia, karena memiliki pengaruh dalam keberlangsungan hidup perusahaan dengan baik. Bentuk serta tujuan Perusahaan dibuat berdasarkan berbagai visi dan misi untuk kepentingan perusahaan. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan perusahaan, sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan perusahaan dengan meningkatkan keuntungan dalam perusahaan. Menurut Susiawan & Muhid (2015) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset terpenting suatu organisasi berskala besar atau kecil sebagai penggerak, pembimbing, pemelihara, serta mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman.

Kinerja berasal dari job performance atau actual performance (prestasi kerja yang dicapai seseorang). Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dilakukan oleh karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya merupakan arti dari kinerja, diungkapkan oleh Mangkunegara (2015), Kinerja berarti hasil dari usaha individu yang dicapai melalui keterampilan dan perilaku dalam kondisi tertentu. Kinerja adalah hasil hubungan antara usaha, kemampuan, dan kinerja. Oleh karena itu kinerja menjadi salah satu peran penting dalam suatu organisasi. Perusahaan dapat menjalankan kegiatan bisnisnya secara optimal guna mencapai tingkat kinerja yang menjadi target perusahaan. Sedangkan menurut Kasmir (2019) kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama periode waktu tertentu. Keberhasilan upaya peningkatan kinerja karyawan mempunyai keterkaitan langsung dengan manajemen sumber daya manusia yang efektif di tingkat individual, tingkat organisasi dan kelompok kerja.

Pada penelitian ini memilih perusahaan CV. Meika Jaya Abadi yang merupakan salah satu perusahaan startup yang bergerak di jual beli online. Perusahaan ini berlokasi di Desa Kaliaren, Kecamatan Cilimus, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2018 dan telah beroperasi selama 5 tahun. CV. Meika Jaya Abadi saat ini memiliki beberapa jumlah kinerja karyawan. Karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan mempunyai kinerja yang berbeda-beda, menjelaskan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang adalah faktor individu, dan faktor situasi kerja. Sedangkan menurut Kasmir (2019) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja. Di dalam suatu organisasi diperlukan yaitu disiplin kerja, pengetahuan, lingkungan kerja. Dari beberapa faktor yang bisa mempengaruhi munculnya penurunan kinerja karyawan yang tinggi di perusahaan CV. Meika Jaya Abadi diantaranya lingkungan kerja dan motivasi kerja.

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik maupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja menurut Logahan (2016). Dalam hal ini lingkungan kerja dibedakan menjadi dua bagian yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik merupakan segala sesuatu yang berbentuk fisik yang erat kaitannya dengan prasarana yang tersedia sedangkan lingkungan kerja non fisik merupakan segala sesuatu yang dapat mempengaruhi gerak maupun tindakan individu di tempat kerjanya. Lingkungan kerja non fisik pada umumnya membahas tentang hubungan personal antar rekan kerja maupun atasan. lingkungan kerja non-fisik dapat dipengaruhi pula oleh budaya perusahaan serta nilai-nilai normatif yang dipegang oleh masing-masing individu dan saling berhubungan pada tempat kerja tersebut. Maka pentingnya menciptakan suasana lingkungan kerja non-fisik yang aman dan nyaman guna memaksimalkan kinerja karyawan di tempat kerja.

Motivasi kerja menjadi salah satu hal utama para karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan tugas yang dimiliki, namun tidak hanya itu perlu adanya gerakan-gerakan yang memacu kerja para karyawan diantaranya dengan memberikan peluang pada karyawan untuk mengutarakan hasil pemikiran dalam menetapkan sebuah keputusan, memberikan apresiasi dan pengakuan atas prestasi kerja yang telah didapatkan dan karyawan akan mendapatkan kepuasan dari hasil kerja yang telah dicapai. Motivasi kerja adalah daya dorong bagi karyawan untuk memberikan yang terbaik dalam melaksanakan tugasnya karena mereka percaya bahwa organisasi berhasil mencapai tujuan dan sasarannya, kepentingan pribadi anggota juga akan terpenuhi. Menurut Bahri & Nisa (2017), motivasi kerja dapat dipahami sebagai keadaan psikologis dan sikap mental seseorang yang memberikan energi, mendorong aktivitas, dan mengarahkan atau menyalurkan perilaku untuk memenuhi kebutuhan yang dapat menimbulkan kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan.

Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Kepuasan kerja dipilih sebagai variabel mediasi karena kepuasan kerja merupakan salah satu sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia dan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dapat berpengaruh terhadap sikap dan perilaku karyawan tersebut selama ia bekerja. Seperti yang dikemukakan oleh Johari & Yahya (2016) Proses layanan organisasi yang terganggu akibat rendahnya semangat kerja yang ditunjukkan oleh para karyawannya, dapat menghambat jalannya sistem dan sub sistem bahkan supra sistem dalam skala yang lebih luas. Dengan kepuasan kerja yang tinggi, karyawan selalu termotivasi untuk menjalankan pekerjaannya sebaik mungkin sehingga kinerjanya pun meningkat.

Perusahaan CV. Meika Jaya Abadi merupakan sebuah perusahaan startup yang bergerak di jual beli online dengan beberapa brand antara lain SKINCARE, PARFUME, dan TAS yang mana sudah memulai karirnya pada tahun 2018 bermula pada penjualannya di marketplace dan advertising di

beberapa platform seperti FACEBOOK, INSTAGRAM, hingga TIKTOK dan sudah berjalan hingga saat ini sekitar 5 tahun dan hingga saat ini.

Tabel 1.1

**Hasil Penilaian Kinerja Karyawan CV. Meika Jaya Abadi Divisi CS
(Customer Service) Periode Pengamatan Tahun 2020 – 2022**

Tahun	Total Paket Order (Unit)	Total Paket Complete	Total Lost Order	Total Paket Retur	Persentase Data Delivered	Presentase Retur	Keterangan
2020	46.976	45.369	9.952	1.607	96.58%	3.5%	Baik
2021	42.334	36.258	12.198	6.076	85.65%	16.76%	Cukup
2022	31.261	25.368	14.304	5.893	81.15%	23.23%	Buruk

Sumber: Data Sekunder CV. Meika Jaya Abadi diolah Peneliti , 2023

Dari hasil tabel 1.1 menunjukkan bahwa data performa kinerja karyawan mengalami penurunan yang tidak tercapainya kuantitas kerja dalam pendapatan (closing) pertahun nya yang ditargetkan oleh perusahaan sehingga berkaitan dengan turunnya kinerja karyawan. Pada tahun 2020 total retur sebesar 3,5% sesuai dengan target perusahaan, tahun 2021 total retur sebesar 16 % dan pada tahun 2022 mengalami kenaikan total retur sebesar 23% sehingga melebihi target sesuai perusahaan. Menurut Robbins (2012), kinerja merupakan ukuran hasil kerja yang mana hal ini menggambarkan sejauh mana aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan berusaha dalam mencapai tujuan target yang ditetapkan.

Tabel 1.2

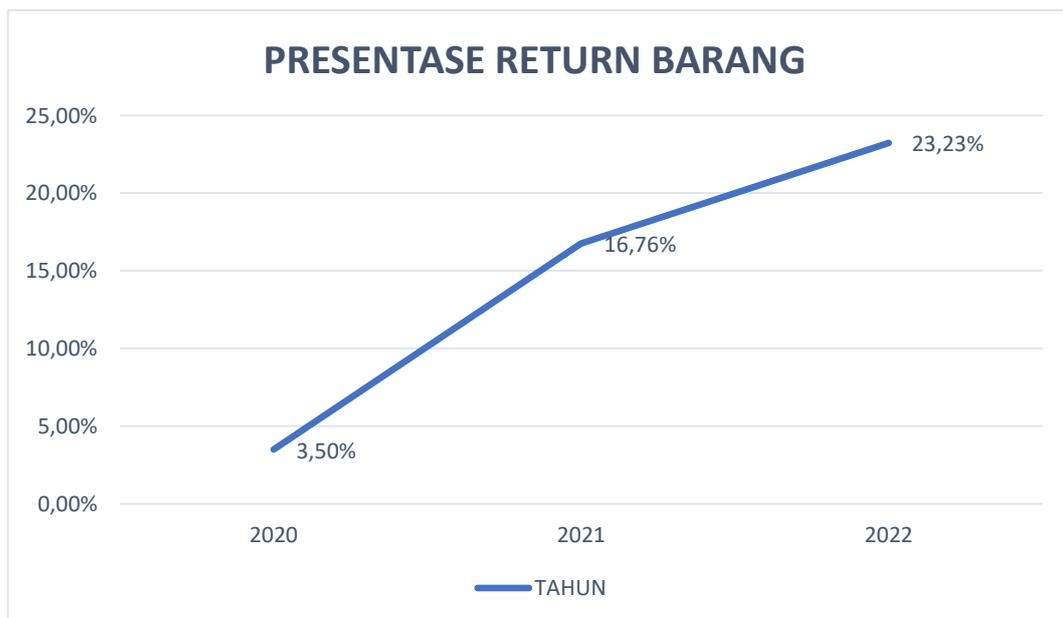
**Data Skala Performa
Return Barang**

Hasil	Kategori
0% - 10 %	Baik
11% - 20%	Cukup
21% - 30 %	Buruk

40% - 100%	Sangat Buruk
------------	--------------

Sumber : HRD CV. Meika Jaya Abadi

Dari tabel 1.2 di atas menjelaskan bahwa skala performa return barang yang sudah menjadi SOP di perusahaan CV. Meika Jaya Abadi yang membuat sebuah acuan untuk melihat performa karyawan dalam sudut pandang return, karena dengan banyaknya return maka konsumen sendiri tidak puas atas pelayanan customer service begitu juga sebaliknya semakin sedikit return maka konsumen puas terhadap barang atau produk yang di jual oleh customer service.



Gambar 1.1

Grafik Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2020 - 2022 CV. Meika Jaya Abadi

Dari gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa adanya sebuah kenaikan persentase return yang signifikan sehingga dapat mempengaruhi performa kinerja karyawan dari tahun 2020 sampai dengan 2022. Untuk memperkuat penelitian maka melakukan pra-survey, bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kinerja karyawan di CV. Meika Jaya Abadi. Selain penilaian kinerja karyawan untuk memperkuat data, maka dapat melihat bagaimana kondisi kinerja karyawan pada CV. Meika Jaya Abadi, untuk melakukan peneliti dalam bentuk menyebarkan kuesioner pra survey sebanyak 30 orang, berikut hasil tanggapan responden:

Tabel 1.3
Hasil Kuesioner Pra-Survey Kinerja Karyawan
CV. Meika Jaya Abadi

No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah karyawan	Target Dalam
		Ya	Tidak		
1	Saya tidak selalu mengerjakan pekerjaan dengan teliti sehingga pernah terjadi kesalahan (Kualitas Kerja)	50%	50%	30	100%
2	Saya pernah tidak mencapai target dari yang ditentukan (Kuantitas Kerja)	50%	50%	30	100%
3	Saya memiliki kemampuan untuk berinovasi dalam memperkenalkan sesuatu hal yang baru kepada perusahaan (Inisiatif)	35%	65%	30	100%
4	Saya dapat berkolaborasi dengan rekan kerja lainnya (kerjasama)	17,8%	82,2%	30	100%
5	Saya memiliki kesediaan dalam mengambil resiko (Tanggung Jawab)	35,2%	64,8%	30	100%

Sumber : Data Sekunder diolah Peneliti 2024

Dapat dilihat dari tabel 1.3 hasil bahwa kinerja karyawan di perusahaan CV. Meika Jaya Abadi. Secara keseluruhan dalam kinerja karyawan belum sesuai yang diharapkan, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa pernyataan mengenai kinerja karyawan yang mendapatkan kecenderungan negatif dari karyawannya. Diantaranya yaitu memiliki inisiatif atau kemampuan untuk berinovasi dalam memperkenalkan sesuatu hal yang baru kepada perusahaan yang mendapatkan kecenderungan negatif sebesar 65% dari karyawan. Adapun

berkolaborasi dengan rekan kerja kecenderungan negatif dari karyawan sebesar 82,2%, bahwa bekerja sama dengan rekan kerja belum sesuai yang diharapkan oleh karyawan lainnya. Selain itu, kesediaan dalam mengambil resiko juga mendapatkan kecenderungan negatif sebesar 64,8%. Hasil pra survey terhadap 30 orang karyawan CV. Meika Jaya Abadi, dapat dinyatakan bahwa mayoritas karyawan memberikan jawaban “Tidak”, artinya kinerja karyawan yang dimiliki oleh CV. Meika Jaya Abadi dapat dinyatakan kurang baik.

Selain faktor kinerja karyawan, untuk menjaga kinerja karyawan yang dibutuhkan agar berjalannya suatu perusahaan dengan baik, ada juga faktor kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi munculnya kinerja karyawan yang tinggi di perusahaan. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Berbagai macam tugas yang diberikan pada karyawan akan efektif apabila mereka merasa puas dengan pekerjaannya.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada setiap individu. Apabila perusahaan ingin kinerjanya tinggi, maka perusahaan harus memberikan perlakuan khusus kepada karyawannya agar memiliki motivasi kerja dan semangat yang tinggi dalam bekerja. Dikemukakan oleh Sumarni dan Soeprihanto (2016), seperti halnya terhadap konsumen, perusahaan juga harus bertanggung jawab kepada karyawan perusahaan. Untuk melihat bagaimana kepuasan kerja karyawan di perusahaan CV. Meika Jaya Abadi, maka peneliti melakukan pra- survey. Untuk mengetahui mengenai motivasi kerja pada CV. Meika Jaya Abadi, peneliti melakukan pra-survey sebanyak 30 orang dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Kuesioner Pra – Survey Kepuasan kerja
CV. Meika Jaya Abadi

No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah karyawan	Target Dalam
		Ya	Tidak		
1	Saya merasa nyaman berada di lingkungan kerja perusahaan ini (Lingkungan Kerja)	40%	60%	30	100%
2	Saya selalu diberikan bantuan oleh rekan kerja saat mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan (Rekan Kerja)	20%	80%	30	100%
3	Saya memiliki kesempatan untuk memliki jabatan yang lebih tinggi karena memiliki hasil kerja yang baik (Promosi)	66,7%	33,3%	30	100%
4	Saya selalu diberikan bonus oleh atasan dalam pencapaian hasil target pekerjaan (Gaji)	83,3%	16,7%	30	100%
5	Saya memiliki gaji sesuai dengan tingkat kesesuaian saya dalam bekerja selama ini (Gaji)	50%	50%	30	100%

Sumber : Data Sekunder diolah Peneliti 2024

Berdasarkan tabel 1.4 diatas dapat dilihat bahwa kepuasan kerja karyawan pada CV. Meika Jaya Abadi, masih belum maksimal dan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa pernyataan kepuasan kerja karyawan yang mendapatkan kecenderungan negatif dari karyawannya. Diantaranya yaitu karyawan selalu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan yang memiliki kecenderungan negatif sebesar 59%, adapun kondisi selalu diberikan bantuan oleh rekan kerja saat mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan yang mendapatkan kecenderungan negatif dari karyawan sebesar 80% dan merasa nyaman berada di lingkungan kerja perusahaan ini yang

mendapatkan kecenderungan negatif sebesar 60%. Hasil pra survey terhadap 30 orang karyawan CV. Meika Jaya Abadi, dapat dinyatakan bahwa mayoritas karyawan memberikan jawaban “Tidak”, artinya kepuasan yang dimiliki oleh CV. Meika Jaya Abadi dapat dinyatakan kurang baik.

Aan Supriadi dan Vera Anitra (2020) dari hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Salim Surya Phone. Sedangkan menurut Reinhard Rais (2016) Variabel kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT.PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Sedangkan D.R Suparman, D.Jajang (2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan di perusahaan manufaktur PT Bekaert Indonesia Karawang. Namun menurut Meita Pragiwani (2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Pt. Tektonindo Henida Jaya Group). Ini sudah menimbulkan Research Gap, oleh karena itu pengaruh tersebut akan dapat dijelaskan dengan menambahkan variabel kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, dan ini lah sebagai celah untuk kejelasan hasil penelitian.

Dari fenomena-fenomena yang telah dipaparkan, untuk dapat menjaga kinerja karyawan yang dibutuhkan agar berjalannya suatu perusahaan dengan baik terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi munculnya kinerja karyawan yang tinggi di perusahaan, diantaranya adalah lingkungan kerja non fisik dan motivasi kerja. Berdasarkan pengamatan yang diperoleh untuk memperkuat data berupa kinerja karyawan dan kepuasan kerja yang didukung oleh data pra survey mengenai kinerja karyawan dan kepuasan kerja, hal ini memperkuat dugaan bahwa adanya masalah terkait kinerja karyawan yang diduga bisa dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan pada CV. Meika Jaya Abadi, Maka dari itu peneliti akan melanjutkan dalam sebuah penelitian yang berjudul **Pengaruh lingkungan kerja non fisik dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Cv. Meika Jaya Abadi**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan?
5. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja?
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja?
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja?
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan?
5. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan?
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja?
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan pengetahuan yang lebih baik bagi perusahaan terkait Pengaruh lingkungan kerja non fisik dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

2. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai Pengaruh lingkungan kerja non fisik dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Yang ada di perusahaan serta mempraktikkan teori yang telah disampaikan selama menempuh pendidikan S1.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi bagi peneliti lain untuk dikembangkan lebih lanjut, khususnya terkait lingkungan kerja non fisik dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.