

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi sekarang ini pertumbuhan perusahaan semakin cepat dan semakin maju dalam persaingan bisnis, baik dalam negeri maupun pasar luar negeri. Dengan adanya fenomena perdagangan bebas di dunia internasional, maka perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang mampu berfikir dan berkompetensi baik secara regional, nasional, bahkan internasional. Mengingat hal tersebut, perusahaan harus memiliki strategi adaptasi yang baik terhadap era globalisasi saat ini. Namun, tidak hanya memiliki strategi yang baik saja, melainkan untuk mendukung strategi tersebut sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam melakukan operasional guna mendukung tercapainya tujuan perusahaan (Irvansyah, 2018).

Sumber daya manusia merupakan elemen terpenting dalam perusahaan, yang berperan sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan didalam perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah departemen manajemen umum yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Menurut Prasadja Ricardianto (2018:15) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien. Efektif berarti mampu mencapai tujuan sesuai rencana dan efisien berarti tugas yang ada dilaksanakan dengan benar, terorganisir dan berdasarkan tujuan waktu yang dimaksud, perusahaan harus mampu menciptakan situasi dan kondisi yang mendorong dan memungkinkan karyawan mengembangkan kemampuan dan keterampilannya secara efektif terutama dalam hal kinerja.

Kepuasan kerja yang terbentuk secara baik akan memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai (Qureshi et al., 2019). Kepuasan kerja merupakan hasil dari berbagai macam sikap yang terkait dengan pekerjaan dan faktor-faktor khusus seperti upah, supervise, kestabilan pekerjaan, ketentraman kerja, kesempatan untuk maju, penilaian kerja yang adil, hubungan sosial di dalam pekerjaan, dan perlakuan atasan. Para pegawai puas terhadap pekerjaannya maka akan mendorong mereka untuk lebih meningkatkan lagi kualitas untuk bekerja, yang memungkinkan

akan berdampak positif terhadap peningkatan mutu pekerjaannya (Hariyani et al.,2019). Darmawan (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai kondisi perasaan pegawai tentang hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan dan tempat kerja. kepuasan kerja juga dapat dicapai dengan memperhatikan lingkungan kerja perusahaan.

Semua perusahaan ingin karyawan mereka menjadi sangat produktif di tempat kerja. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi produktivitas karyawan adalah kepuasan kerja karyawan (Bayu Fadillah et al., 2013).Menurut Setiyadi et al. (2016),kepuasan kerja merupakan penilaian terhadap perasaan seseorang yang senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dirasakan (Bahri & Nisa, 2017).

PT PLN (Persero) merupakan salah satu badan usaha milik negara yang bergerak di bidang industri ketenagalistrikan publik dan telah berkembang menjadi perusahaan monopoli di Indonesia. PT. PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara yang membawahi seluruh aspek pengelolaan ketenagalistrikan di Indonesia. Operasinya meliputi penyediaan listrik kepada masyarakat dalam jumlah dan kualitas yang cukup, menghasilkan keuntungan, dan memenuhi mandat pemerintah di sektor ketenagalistrikan untuk membantu pertumbuhan bisnis yang mulai berkembang.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya menjadi salah satu pusat penanganan call center yang menampung segala keluhan yang diterima dari Masyarakat untuk pelanggan seluruh daerah Jakarta. Untuk menyampaikan keluhan tersebut masyarakat atau pelanggan PLN dapat menghubungi call center PLN dengan cara menghubungi call centre 123. Penyampaian keluhan dari Masyarakat akan langsung ditangani oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Dimana Divisi niaga dan Divisi keuangan yang memiliki hubungan langsung terdekat dengan keluhan yang datang tersebut.

Tabel 1.1 menunjukkan data kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya yang mencakup beberapa aspek penilaian dari tahun 2019 hingga 2022.

**Tabel 1.1**  
**Kepuasan Kerja Karyawan**

NO.	Aspek Penilaian	Target	Tahun			
			2019	2020	2021	2022
1.	Mempunyai kejiwaan karyawan meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.	100%	93%	92%	89%	87%
2.	Mempunyai kemampuan berinteraksi sosial, baik antar sesama karyawan dengan atasan maupun antar karyawan yang berbeda jenis kerjanya serta hubungan dengan anggota keluarga.	100%	91%	89%	85%	83%
3.	Mempunyai kemampuan kerja sama dengan baik didalam pekerjaan	100%	90%	88%	86%	84%
4.	Mempunyai kesempatan untuk maju dan berkembang selama kerja.	100%	96%	94%	93%	90%
5.	Memiliki keadaan yang aman selama bekerja	100%	95%	93%	90%	86%
6.	Memiliki gaji sesuai dengan harapan dan kualitas kerja yang dihasilkan.	100%	90%	87%	86%	83%
Rata – Rata Kepuasan Kerja Karyawan		100%	93%	91%	88%	86%

Sumber : PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat kepuasan kerja karyawan mengalami penurunan dengan nilai rata-rata di tahun 2019 sebesar 93% menjadi 86% pada tahun 2022. Secara umum kepuasan kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta

Raya belum dikatakan optimal dikarenakan tidak tercapainya target kepuasan kerja karyawan sebesar 100%.

Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih lanjut lingkungan kerja non fisik, pelatihan dan pemberdayaan sumber daya manusia terhadap kepuasan kerja karyawan maka penulis bermaksud melakukan penelitian dan kemudian mendeskripsikannya dalam bentuk penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Pelatihan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya”.

Saat ini permasalahan utama yang menjadi kendala didalam perusahaan ialah sulitnya menciptakan sumber daya manusia yang hebat, yang nantinya akan menjadi landasan yang kokoh bagi suatu organisasi.

Wursanto dalam (Hendri,2012:5), mengatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang tidak dapat ditangkap dengan panca indera manusia. Akan tetapi, lingkungan kerja non fisik ini dapat dirasakan oleh para pekerja melalui hubungan-hubungan sesama pekerja maupun dengan atasan. Lingkungan kerja yang kondusif akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan itu sendiri serta meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Menurut Azharuddin (2019),lingkungan kerja non fisik adalah segala kondisi yang timbul dalam hubungan kerja, seperti hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, atau hubungan dengan bawahan,lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan. Menurut Setyadi (2015),lingkungan kerja non fisik merupakan komunikasi antara atasan dan bawahan. Di dalam lingkungan kerja non fisik,diharapkan adanya hubungan yang harmonis dengan rekan kerja dan tidak adanya perselisihan diantara sesama rekan sekerja(Simamora et al.,2016).Pangarso (2015)menyatakan lingkungan kerja non fisik adalah semua aspek fisik psikologis kerja, dan peraturan kerja yang dapat memengaruhikepuasan kerja dan pencapaian produktivitas.Menurut Ansyari & Kasmir(2018), indikator lingkungan kerja non fisikyaitukelelahan, kebosanan, monoton, sikap, dan perilaku dari atasan serta rekan kerja, dan bekerja team work.

Lingkungan kerja non fisik sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, dimana jika keadaan atau situasi di sekitar karyawan kondusif untuk bekerja, rekan mudah diajak untuk bekerja sama dan hubungan dengan atasan baik maka karyawan akan menikmati pekerjaannya dan merasa puas bekerja di tempat tersebut.

Oleh karena itu didalam sebuah perusahaan lingkungan kerja non fisik mempunyai peran yang sangat penting dan menyeluruh untuk kelangsungan perusahaan tersebut. Suatu perusahaan akan dikatakan gagal atau berhasil dalam mencapai tujuannya tergantung pada peran pemimpin. Jika karyawan merasa senang atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan mendapatkan hasil yang baik. Demikian pula jika seseorang tidak senang atau gembira dan tidak suka atas pekerjaannya, maka akan ikut mempengaruhi hasil kerja karyawan. Oleh sebab itu, Seorang pemimpin perusahaan harus memastikan keharmonisan di antara karyawannya. Karyawan akan merasa nyaman bekerja dan akan mengurangi tingkat pelanggaran di perusahaan apabila seorang pemimpin mampu beradaptasi dan berkomunikasi secara efektif dengan karyawannya. Ketika seorang pemimpin menyediakan lingkungan kerja yang baik maka akan mendorong karyawannya untuk bekerja secara efisien dan menyelesaikan tugasnya dengan maksimal (Lestari & Susilowati, 2020).

Sejauhmana tujuan perusahaan telah tercapai bisa dilihat dari seberapa besarnya perusahaan memenuhi ketentuan lingkungannya. Apabila kondisi kerja baik maka akan dapat memicu rasa puas pada diri para karyawan yang pada akhirnya dapat berdampak positif terhadap kinerjanya, sebaliknya jika kondisi kerja yang kurang baik maka karyawan tidak akan mempunyai kepuasan kerja. Kontek ini dilatarbelakangi oleh beberapa hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai kajian dalam penulisan penelitian ini diantaranya yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Susanti & Mardika (2021), bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung penelitian lain yang dilakukan oleh Faisal & Periyadi (2021), dan Yazanul Fahrhan (2021), menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan.

Selain lingkungan kerja yang baik, untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional diperlukan juga suatu program kegiatan untuk membekali para karyawan yaitu service training. 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 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.

Menurut Dessler (2013), pelatihan dikatakan sebagai akuisisi pengetahuan keterampilan, dan kompetensi. Pelatihan memiliki tujuan khusus untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kapasitas, kemampuan, kinerja, dan produktivitas karyawan. Para ahli tenaga kerja telah dengan jelas menyebutkan, bahwa pelatihan melebihi dari kualifikasi awal untuk suatu pekerjaan, untuk meningkatkan dan memperbarui keterampilan. Pelatihan dan pengembangan yang giat harus tiga di dalam organisasi. Dengan demikian pelatihan dan pengembangan adalah cabang dari fungsi sumber daya manusia. Dikatakan bahwa hanya pelatihan & pengembangan yang jauh lebih penting karena mengarah pada pemanfaatan maksimum semua perusahaan.

Dengan demikian keterampilan yang digunakan oleh sumber daya manusia perusahaan dapat meningkatkan output, peningkatan kualitas di perusahaan. Pelatihan dan pengembangan meningkatkan efisiensi, meningkatkan moral karyawan, kerabat manusia yang lebih baik, pengurangan pengawasan, peningkatan tanggung jawab & fleksibilitas organisasi. Dikatakan bahwa pelatihan baik secara fisik, sosial, intelektual, dan sewaan sangat penting dalam memfasilitasi tingkat produktivitas, juga meningkatkan pengembangan pribadi di organisasi mana pun dengan pelatihan yang merupakan pengembangan sistematis pengetahuan, keterampilan yang dibutuhkan oleh karyawan untuk melakukan secara memadai pada tugas atau pekerjaan yang diberikan. Pelatihan dapat berlangsung dengan sejumlah cara, pada pekerjaan di tempat kerja.

Selain faktor lingkungan kerja non fisik dan pelatihan yang mempengaruhi kepuasan, pemberdayaan sumber daya manusia juga dapat menyebabkan penurunan pada kepuasan. 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. Keberhasilan suatu organisasi perusahaan dipengaruhi oleh kinerja.

Menurut Mulyadi (2007), dari sudut pandang manajer, pemberdayaan karyawan merupakan proses pemberian peluang kepada karyawan untuk memampukan diri dalam merencanakan dan mengendalikan pengimplementasian rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan. Sedangkan dari sudut pandang karyawan, pemberdayaan karyawan merupakan proses untuk meningkatkan keandalan dirinya agar dapat dipercaya oleh manajer dalam merencanakan dan mengendalikan pengimplementasian rencana pekerja yang menjadi tanggung jawabnya.

Dalam hal ini, pemberdayaan juga sebagai upaya memberikan otonomi, wewenang, dan kepercayaan kepada setiap individu dalam suatu organisasi, serta mendorong karyawan untuk kreatif agar dapat merampungkan tugasnya sebaik mungkin. Dengan demikian, pemberdayaan pada hakikatnya merupakan kegiatan untuk meberdayakan manusia melalui perubahan dan pengemangan manusi itu sendiri yang berupa kemampuan (ompetency), kepercayaan (confidence), wewenang (authority), dan tanggung jawab (responsibility) dalam rangka pelaksanaan kegiatan-kegiatan (activities) organisasi untuk meningkatkan kinerja (performane).

Berdasarkan penjelasan dari pandangan sumber, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Antara lain, lingkungan kerja non fisik, pelatihan, dan pemberdayaan sumber daya manusia. Beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa kebanyakan penelitian hanya berfokus pada aspek tersebut, namun ada juga beberapa temuan yang lain bahwa adanya pengaruh negatif atau rendah yang berpengaruh signifikan yang berarti bahwa aspek tersebut kurang maksimal dalam perusahaan namun masih mempengaruhinya. Adapun temuan lain mengungkapkan bahwa aspek positif dan signifikan serta negatif dan tidak signifikan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar dibelakang tersebut, maka rumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian meliputi:

1. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) di Distribusi Jakarta Raya?

2. Apakah Pelatihan terhadap karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN) (Persero) di Distribusi Jakarta raya?
3. Apakah Pemberdayaan SDM berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) di Distribusi Jakarta Raya?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) di Distribusi Jakarta Raya.
2. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) di Distribusi Jakarta Raya.
3. Untuk menganalisis pengaruh pemberdayaan SDM terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (Persero) di Distribusi Jakarta Raya.

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### **1. Bagi Peneliti**

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kinerja pegawai.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumbang saran bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerjanya.

#### **3. Bagi Akademis**

Sebagai tambahan pengalaman dan pengetahuan bagi penulis dalam mengkaji lebih jauh tentang sumber daya manusia.