

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan satu-satunya aset penting organisasi dalam menggerakkan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia juga sangat penting bagi perusahaan dalam menciptakan sebuah keberhasilan, oleh karena itu karyawan merupakan sebuah aset berharga bagi perusahaan yang harus dijaga atau diberikan perhatian khusus dan dikembangkan untuk kepentingan bersama. Sumber daya manusia baik kualitas kinerjanya bila dipimpin dan dikelola dengan sangat baik. SDM untuk dapat dikelola dengan baik, setiap pemimpin dan manajer serta bagian yang menangani SDM harus mengerti masalah manajemen SDM dengan baik pula (Widodo, 2015:1). Sebuah organisasi diperlukan untuk mengembangkan SDM untuk mencapai tujuan secara efektif, dengan senantiasa melakukan investasi untuk penerimaan, penyeleksian dan mempertahankan sumber daya manusia yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan (Anis dkk., 2003). Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam mencapai tujuan dan mengelola sumber daya manusia secara terencana, sistematis dan efisien agar perusahaan dapat berkembang dengan baik dan tujuan perusahaan juga tercapai dengan maksimal. Berkembang atau tidaknya suatu perusahaan tergantung pada kualitas dan perilaku sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan tersebut.

Sumber Daya Manusia sebagai penggerak organisasi dalam mencapai tujuannya, maka upaya organisasi dalam mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik harus terus dilakukan. Pada dasarnya, faktor yang menentukan berjalannya suatu perusahaan bukan hanya dari karyawan saja tetapi kepuasan kerja juga berpengaruh terhadap berjalannya sebuah perusahaan karena apabila karyawan merasa dapat diberikan kepuasan kerja maka karyawan tidak ragu untuk bekerja secara maksimal dan karyawan akan menyayangi pekerjaannya. Tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelola unsur manusia.

dengan segala potensi yang dimilikinya efektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas dan memuaskan bagi organisasi. (Wibowo, 2015). Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang ada di lingkungan pekerjaan. Hal ini menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap seseorang terhadap pekerjaan itu sendiri, karena makin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang maka akan tercermin diri sikap kerja kearah yang lebih positif. Sebaliknya ketidakpuasan kerja akan menimbulkan sikap kerja yang negative. Terdapat Sembilan indikator kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Paul E. Spector dalam Agustina dan Harefa (2016). Yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu gaji, promosi, pengawasan, keuntungan, penghargaan, prosedur operasional, rekan kerja, sikap kerja, dan komunikasi. Kepuasan kerja mengacu kepada sikap pegawai secara umum untuk pekerjaannya menurut Robbins (2002)

Sebuah perusahaan sering kali mengabaikan factor-faktor yang menjadi penunjang kepuasan kerja karyawan seperti lingkungan kerja dan persepsi dukungan organisasi yang harus diperhatikan demi meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja merupakan faktor yang tidak langsung mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Nitisemito dalam Arianti (2015) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerjaan dan dapat mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa nyaman dan memungkinkan para karyawan untuk dapat bekerja secara optimal. Jika karyawan menyayangi lingkungan kerja ditempat mereka bekerja maka karyawan tersebut akan merasa nyaman di tempat kerjanya dalam melakukan aktifitas dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja antar sesama karyawan dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkunganb fisik tempoat karyawan bekerja.

Menurut Dharmawan dan Nurtahjanti (2017) persepsi dukungan organisasi merupakan kepercayaan atas dukungan yang diberikan terkait dengan kontribusi dan perhatian karyawan. adanya persepsi dukungan organisasi menjadi salah satu cara karyawan untuk melakukan identifikasi serta penilaian bagaimana kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka.

Perusahaan diharapkan mampu memberikan kepuasan kerja kepada karyawan sehingga kinerja karyawan dan loyalitas karyawan dapat dipertahankan. Untuk menciptakan kepuasan karyawan, perusahaan dituntut memberikan hak-hak karyawan dengan baik dan memperhatikan apa kendala yang dihadapi sehingga perusahaan mampu membimbing karyawan dalam menyelesaikan masalahnya. Selain itu penyempurnaan infrastruktur dan fasilitas karyawan merasa keberadaannya dihargai dan dibutuhkan. Dengan demikian mood karyawan semakin membaik dan kinerja turut meningkat.

Dalam hal ini Dukungan Organisasi juga harus mementingkan rasa Kepuasan Kerja para Karyawan karena Kepuasan Kerja merupakan faktor penting yang dirasakan oleh seorang karyawan dan akan menimbulkan dampak positif bagi organisasi seperti loyalitas yang tinggi, kedisiplinan dalam bekerja, serta semangat kerja yang tinggi. Kepuasan kerja merupakan variabel yang banyak dipengaruhi oleh lingkungan kerja, dukungan organisasi, kompensasi, komitmen, serta gaya kepemimpinan (Mathis dan Jackson, 2015).

Teori tentang Kepuasan Kerja yaitu salah satunya teori Keadilan (*Equity theory*). Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) pada suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori ini yaitu input, hasil, keadilan, dan ketidakadilan. Input merupakan faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap dapat mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, Kecakapan, jumlah tugas serta peralatan yang dipergunakan dalam melaksanakan pekerjaannya (Rivai 2015:p.620-621).

Berdasarkan uraian diatas kepuasan merupakan unsur penting didalam suatu perusahaan . dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di PT.PLN(Persero) Distribusi Lampung yang beralamat di JL. Z.A Pagar Alam No. 05 Rajabasa Lampung. PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung berdiri pada 25 juni 2002 dengan jumlah karyawan 142 karyawan. PT.PLN (persero) Distribusi Lampung merupakan perusahaan bergerak dibidang pelayanan masyarakat dalam bentuk penyediaan listrik. Berdasarkan survey dan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap bagian personalia dan beberapa karyawan pada PT.PLN(persero) Distribusi Lampung dimana terjadinya penurunan jumlah karyawan setiap tahunnya dikarenakan kepuasan kerja karyawan tidak terpenuhi dan adanya konflik antar sesama karyawan. Untuk melihat kepuasan kerja dapat dilihat berdasarkan presentase *turnover* karyawan. Berikut tabel *turnover* karyawan pada PT.PLN(persero) Distribusi Lampung pada table 1.1 dibawah ini.

Tabel 1/1

Data Kepuasan Kerja (*turnover*) PT.PLN(persero) Distribusi Lampung

Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Yang Keluar	Jumlah Karyawan Yang Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Turnover Rate
2017	165	20	11	156	5,62%
2018	156	11	9	154	1,29%
2019	154	14	2	142	9,45%

Sumber Data : PT. PLN (persero) Distribusi Lampung

Berdasarkan perhitungan Turnover Rate, presentase tingkat turnover karyawan di PT.PLN(persero) Distribusi Lampung mengalami peningkatan sebesar 9,45%. Sebagaimana karyawan yang keluar adalah karyawan tetap yang sudah memiliki masa kerja selama kurang lebih 10 tahun . berdasarkan hasil wawancara dengan pihak HRD diperoleh beberapa alasan karyawan keluar dari perusahaan yaitu: karyawan tidak menerima penghargaan yang layak, kinerja yang menurun, dan karir yang tidak berkembang.

Selain itu hubungan karyawan dengan pemimpin yang kurang mendukung dalam melaksanakan pekerjaan juga mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut (Karywan PT.PLN(Persero) Distribusi Lampung2020) kepuasan kerja karyawan dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti aturan, dan lingkungan kerja. Fenomena lain yang didapat setelah melakukan wawancara langsung dengan karyawan PT.PLN(persero) Distribusi Lampung yaitu adanya karyawan yang merasa situasi kerja yang tidak kondusif karena adanya konflik dengan karyawan lain, padahal itu adalah rekan kerja sendiri. Konflik yang dialami adalah konflik pribadi antar rekan kerja, dimana rekan kerja yang satu tidak suka secara pribadi terhadap sikap dan cara kerja rekan kerja yang lain. Sewajarnya sesama rekan kerja harus saling mendukung agar kegiatan kerja berjalan dengan lancar. Konflik dengan rekan kerja ini dapat menghambat proses berjalannya suatu pekerjaan dan akan membuat karyawan merasa malas dan akhirnya tidak puas bekerja dengan rekan kerja itu.

Konflik dengan rekan kerja akan berdampak pada komunikasi yang terjalin di perusahaan. Jika ada karyawan yang memiliki konflik dengan rekan kerja akan membuatnya malas berkomunikasi dengan rekan kerja tersebut. Robbins dan Judge (2011) menyatakan bahwa salah satu fungsi komunikasi yaitu ekspresi emosional. Bagi banyak karyawan, kelompok merupakan sebuah mekanisme fundamental yang melaluinya para anggota menunjukkan rasa frustrasi dan rasa puas mereka. Komunikasi yang menghasilkan informasi yang menyenangkan bagi si penerima informasi tersebut dapat memicu timbulnya rasa puas.

Peran karyawan dalam perusahaan harus mengikuti perkembangan dunia pendidikan ada saat ini sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Perusahaan memiliki tujuan dan sasaran perusahaan untuk memperoleh laba yang maksimal yang ingin dicapai oleh perusahaan. Dalam kepuasan kerja berhubungan dengan keterkaitan karyawan pada organisasinya. Jika kepuasan tidak terjaga besar kemungkinan berakibat tingginya pada keluar masuk karyawan dari organisasi. Selain itu usaha pencapaian tujuan perusahaan tersebut perlu adanya dukungan antara kepuasan kerja dimana kepuasan kerja sangat erat kaitannya dengan situasi dan kondisi organisasi sesuai dengan harapan karyawan, maka akan menimbulkan kerja yang tinggi. Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan karyawan dengan kenyataan yang didapat di tempat kerja.

Selain itu variabel yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu lingkungan kerja. Menurut Nitisemiti dalam Arianto (2015) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan. Karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi.

Lingkungan kerja yang aman dan nyaman akan membuat karyawan melakukan pekerjaan dengan baik, sebaliknya jika lingkungan kerja dirasa kurang aman dan nyaman akan membuat karyawan tidak semangat dalam bekerja serta dapat membuat kesalahan dalam pekerjaan yang dilakukan dan akan merugikan pihak perusahaan atau instansi tersebut.

Lingkungan kerja secara garis terbagi menjadi dua yaitu menjadi lingkungan kerja fisik dan non fisik/ psikis. Lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja di mana dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung sementara,

lingkungan kerja non fisik/ psikis adalah semua keadaan yang terjadi dan berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan (Sedarmayanti, 2009:26). Munandar (2001:134) menyatakan pencahayaan, suhu, udara, serta suara bising merupakan beberapa factor yang dapat mempengaruhi suasana hati karyawan ketika bekerja. Berikut ini kriteria lingkungan kerja fisik dan non fisik yang ada di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung. Ada pada tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2

Lingkungan Kerja pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung

Lingkungan Kerja Fisik	Kriteria
Penerangan	Baik
Suhu udara	Baik
Kebersihan	Baik
Kebisingan	Kurang baik
Peralatan	Baik
Keamanan	Baik

Lingkungan kerja non fisikis ? psikis	kriteria
Hubungan dengan atasan dan rekan kerja	baik

Sumber Data: PT.PLN(persero) Distribusi Lampung

Dari hasil wawancara dengan 10 pegawai pada (20 Agustus 2020;14.00 WIB) dapat disimpulkan permasalahan dalam lingkungan kerja pada PT. PLN (persero)Distribusi Lampung ada dalam salah satu indikator lingkungan kerja fisik yaitu kebisingan yang kurang baik. Letak kantor yang tepat didepan jalan membuat suara kendaraan terdengar dengan jelas dan seringkali membuat pegawai merasa terganggu yang kurang baik. Letak kantor yang tepat didepan jalan membuat suara kendaraan terdengar dengan jelas dan seringkali membuat pegawai merasa terganggu yang berdampak pada pegawai yang tidak dapat berkonsentrasi penuh dalam bekerja. Sedangkan indikator lain dalam lingkungan kerja seperti penerangan, suhu udara, kebersihan, peralatan, keamanan, dan hubungan dengan rekan kerja, sudah tergolong baik.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja selain lingkungan kerja adalah persepsi dukungan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh (Rhoader dalam Mujiasih,2015) persepsi dukungan organisasi adalah keyakinan seseorang bahwa organisasi tempat karyawan bekerja menghargai kontribusinya, dan peduli akan kesejahteraannya. Persepsi dukungan oraganisasi juga dianggap sebagai sebuah keyakinan global yang dibentuk oleh setiap karyawan mengenai penilaian karyawan terhadap kebijakan dan prosedur organisasi (*misalnya supervisor*) dan persepsi dukungan organisasi dinilai sebagai jaminan bahwa bantuan akan tersedia dari organisasi pada saat dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan seseorang secara efektif dan pada saat menghadapi situasi yang sangat menegangkan.

Salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu persepsi dukungan organisasi. Menurut Dharmawan dan Nurtahjanti (2017) persepsi dukungan organisasi merupakan kepercayaan atas dukungan yang diberikan terkait dengan kontribusi dan perhatian karyawan. Dukungan organisasi kepada karyawan dapat ditunjukkan dengan cara, yaitu keadilan untuk karyawan,dukungan dari supervisor terhadap kesejahteraan karyawan, penghargaan dari organisasi kepada karyawan dan kondisi lingkungan kerja yang aman dan nyaman akan membuat karyawan bersemangat dan bergairah dalam bekerja, dan hal ini dapat berpengaruh positif pada kinerja karyawannya dengan adanya gairah dan semangat dalam bekerja, karyawan cenderung akan merasa puas dalam bekerja.Sebaliknya lingkungan kerja yang banyak menimbulkan resiko atau tidak aman dan tidak mendukung dalam pelaksanaan tugas yang dibebankan akan menyebabkan merosotnya semangat dan gairah kerja, kemungkinan terjadi kesalahan dalam tugas, dan menurunnya produktivitas kerja. Adapun faktor yang mempengaruhi persepsi dukungan organisasi yaitu keadilan organisasi dimana keadilan organisasional memang terkesan

ada perlakuan diskriminatif yang terjadi di dalam perusahaan terlihat bahwa mayoritas karyawan masih kurang diperlakukan adil oleh perusahaan dalam berbagai aspek .

Pada aspek distributor misalnya, cukup banyak karyawan merasakan bahwa penghasilan yang mereka dapatkan, baik berbentuk finansial maupun non finansial, kurang sebanding dengan pekerjaan dan rekan kerja lain dalam posisi jabatan setara. Ketidakadilan semakin dirasa karyawan ketika karyawan kurang dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan yang melibatkan nasib karyawan di perusahaan, serta perusahaan terkesan tertutup untuk informasi yang berkaitan dengan karyawannya. Kondisi seperti ini menunjukkan bahwa perusahaan kurang memberikan perhatian serta kurang memperlakukan karyawan sebagaimana mestinya yang menyebabkan karyawan merasa diperlakukan kurang adil.

Berdasarkan dari hasil survey dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti beberapa karyawan di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung adanya masalah yang didapat, dimana kurangnya dukungan seorang atasan kepada karyawannya dalam melaksanakan pekerjaan. Adapun fenomena dan indikator persepsi dukungan organisasi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung yaitu: Keadilan, dukungan atasan, penghargaan dan kondisi kerja, adanya pelatihan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Lingkungan Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja pada PT. PLN (persero) Distribusi Lampung**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung?
2. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung ?
3. Apakah lingkungan kerja dan persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek penelitian

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada PT.PLN (persero) Distribusi Lampung yang berjumlah 142 orang

1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah lingkungan kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja PT.PLN (persero) Distribusi Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung, JL. ZA Pagar Alam No. 05 Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan April sampai Agustus 2020

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi lingkungan kerja, persepsi dukungan organisasi serta kepuasan kerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja PT.PLN(Persero) Distribusi Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi Terhadap kepuasan kerja PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.
3. Untuk mengetahui lingkungan kerja dan persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (persero) Distribusi Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengharakan hasilnya dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut :

1.5.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi peneliti. Yaitu Lingkungan Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada PT.PLN Distribusi Lampung, sehingga dapat bermanfaat dan menjadikan bekal dalam mengembangkan karir penelitian dibidang Sumber Daya Manusia dan bisnis dimasa depan yang akan datang.

1.5.2 Bagi institusi

Diharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan manfaat atau informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ekonomi, khususnya dibidang Sumber Daya Manusia. Sehingga dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian serupa dimasa yang akan datang.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak perusahaan, seberapa besar Pengaruh Lingkungan Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada PT.PLN Distribusi Lampung .

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab I berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tentang “ Pengaruh Lingkungan Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada PT.PLN (persero) Distribusi Lampung”.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab II memuat tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian, pada bab ini di uraikan mengenai masing-masing variabel independen yaitu Lingkungan kerja (X1) , Persepsi Dukungan Organisasi (X2) yang berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan karyawan (Y), kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab III menjabarkan mengenai jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian definisi operasional variabel, metode pengumpulan data dan metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai lingkungan kerja, persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja pada PT.PLN (persero) Distribusi Lampung. .

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dengan teknik analisis yang diterapkan dan selanjutnya dilakukan pembahasan tentang hasil analisis tersebut.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V menguraikan tentang simpulan dan saran mengenai hasil analisis dan pembahasan penelitian