



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

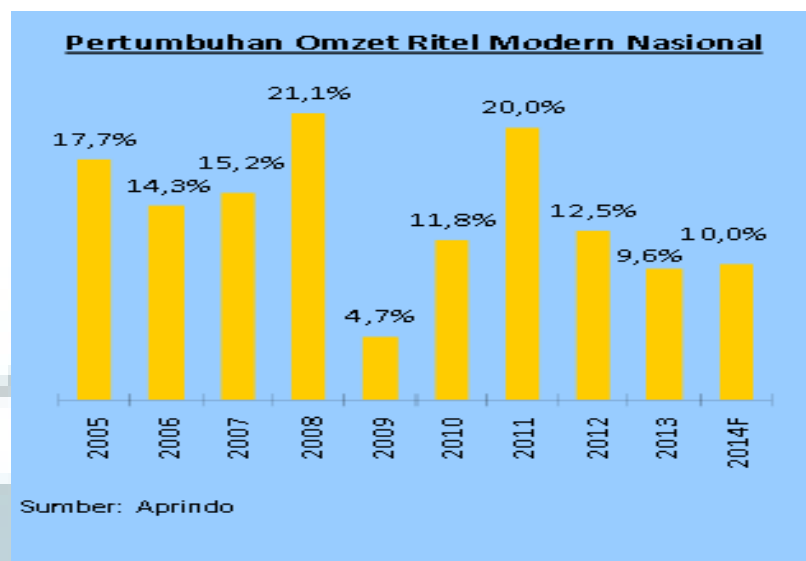
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia saat ini, menunjukkan peningkatan yang sangat pesat, dari waktu ke waktu. Sekarang pelaku usaha tidak lagi dimonopoli oleh pelaku usaha domestik, akan tetapi saat ini sudah melibatkan pihak asing untuk mendistribusikan produknya ke dalam negeri. Perusahaan yang menjalankan bisnisnya baik perusahaan yang bergerak di bidang jasa maupun barang mempunyai tujuan yang sama, yaitu memperoleh keuntungan. Selain itu perusahaan juga ingin memberikan kepuasan kepada konsumen atas produk yang dihasilkannya, karena kepuasan konsumen menjadi tolak ukur dari keberhasilan suatu perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas serta diinginkan oleh konsumen (<http://www.news.tridinamika.com>).

Pertumbuhan dalam peningkatan industri di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Menteri Perindustrian Mohamad Suleman Hidayat memprediksi pertumbuhan industri Indonesia pada 2013 mendekati angka 7 persen (<http://kemenperin.go.id>). Pada tahun 2014 Menteri Perindustrian, MS Hidayat, berpendapat pertumbuhan industri di Indonesia dapat mencapai 9-10 persen dalam 10 tahun ke depan (<http://bisnis.news.viva.co.id>).



Gambar 1.1 Pertumbuhan *Omzet Ritel Modern Nasional*

Potensi pasar ritel Indonesia untuk jangka panjang masih besar meskipun pertumbuhan *omzet* ritel nasional pada tahun 2014 diperkirakan hanya naik sedikit seiring melambatnya pertumbuhan ekonomi. *Omzet* ritel *modern* nasional pada tahun 2014 diperkirakan tumbuh 10% (<http://www.bankmandiri.co.id>). Dengan adanya hal tersebut membuat industri bidang ritel khususnya di Indonesia terus berkembang. Hal tersebut tergambar dari banyaknya bermunculan industri ritel, sehingga memunculkan persaingan yang cukup ketat antara satu dengan yang lainnya. Menurut Asosiasi Perusahaan Ritel Indonesia (Aprindo) (2013), pertumbuhan bisnis ritel di Indonesia antara 10%–15% per tahun (<http://www.marketing.co.id>). Dengan adanya pertumbuhan industri yang semakin meningkat dari tahun ke tahun memberikan pengaruh besar kepada industri ritel khususnya di wilayah Gading Serpong, Kota Tangerang. Banyaknya industri di bidang ritel membuat persaingan di dunia bisnis semakin besar. Indonesia kembali terbukti menjadi potensial

bagi peritel asing. Dalam periode enam tahun terakhir, dari tahun 2007–2012, jumlah gerai ritel di Indonesia mengalami pertumbuhan rata-rata sebesar 17,57% per tahun (<http://marketing.co.id>).

Seiring dengan berkembangnya bisnis ritel di Indonesia pada sekarang ini, setiap perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi dengan memperhatikan kebutuhan dari para karyawan seperti lingkungan kerja. Lingkungan Kerja (Kohun, 1992 dalam Taiwo, 2010) mendefinisikan sebagai semua situasi, peristiwa, orang dan lain-lain yang mempengaruhi cara di mana orang tinggal atau bekerja. Dalam hal ini perusahaan harus menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif agar karyawan dapat menikmati atas pekerjaan yang dikerjakannya. Lingkungan kerja yang kondusif memastikan kesejahteraan karyawan dimana memungkinkan mereka untuk berperan secara efektif sehingga dapat menghasilkan produktivitas yang lebih tinggi dari sebelumnya (Akinyele, 2007 dalam Taiwo, 2010). Lingkungan kerja yang kondusif memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi karyawan dan memungkinkan mereka untuk mengaktualisasikan kemampuan serta perilaku mereka (Kohun, 1992 dalam Taiwo, 2010) . Menurut Ayers (2005) dalam Shah, Ghaffari dan Tourani (2012), lingkungan kerja harus memotivasi karyawan untuk memenuhi tanggung jawab mereka dalam jangka waktu yang panjang dan merasa terhubung dengan organisasi, serta meningkatkan kondisi kerja untuk mendukung organisasi strategis dan memuaskan karyawan yang memiliki peran penting dalam keberhasilan organisasi. Dengan memperhatikan lingkungan kerja di perusahaan

diharapkan agar menambah semangat karyawan dalam bekerja. Apabila semangat kerja dari karyawan meningkat, maka produktivitas karyawan dalam bekerja juga meningkat.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor paling penting dalam perusahaan. Lingkungan kerja yang sehat membawa keselamatan bagi karyawan secara fisik dan mental dalam melakukan rutinitas sehari-hari mereka (Bhavani dan Anbuoli, 2012). Peningkatan lingkungan kerja serta kondisi kerja yang buruk akan berkontribusi terhadap rendahnya produktivitas karyawan. Dalam hal ini sangat perlu diperhatikan bahwa lingkungan kerja mampu untuk mempengaruhi kinerja karyawan (Taiwo, 2010).

Lingkungan kerja sangat mempengaruhi *employee job satisfaction*. *Employee job satisfaction* adalah perbedaan antara apa yang diinginkan atau diharapkan karyawan dan apa yang karyawan dapat dalam pekerjaan tersebut (Scarpello dan Vandenberg, 1992 dalam Shah, Ghaffari, dan Tourani, 2012). Kepuasan kerja karyawan (*employee job satisfaction*) harus diciptakan dengan sebaik-baiknya agar moral kerja, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) memiliki makna yang luas bagi karyawan. Karyawan mendapatkan keuntungan dari karyawan yang puas dengan pekerjaannya, tetapi produktivitas akan lebih tinggi jika mereka dapat memberikan tingkat kepuasan kerja yang baik kepada karyawan (Shah, Ghaffari, dan Tourani, 2012). Namun karyawan mungkin juga perlu merasa puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan dan memberikan waktu yang mereka

butuhkan untuk mendedikasikan semua melalui kehidupan kerja mereka (Nguyen et al., 2003 dalam Shah, Ghaffari, dan Tourani, 2012).

Pada lingkungan kerja terdapat tiga faktor utama yang dapat mendukung *employee job satisfaction*, yaitu *communication*, *job security* (Shah, Ghaffari, dan Tourani, 2012) dan *workload* (Rehman et al., 2012). Dalam hal ini setiap perusahaan harus memiliki sumber komunikasi yang terbuka untuk menciptakan lingkungan kerja yang dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan keprihatinan dan menyebarkan informasi dengan karyawan lain untuk mempromosikan tenaga kerja yang kohesif dan pengembangan karyawan untuk menginspirasi kepuasan kerja antara karyawan (Holbeche, 1998 dalam Shah, Ghaffari, dan Tourani, 2012). Menurut Dwyer (2005) dalam Shah, Ghaffari, dan Tourani (2012) mendefinisikan *communication* sebagai proses di mana seseorang dalam memberi dan menerima pesan.

Dalam hal *job security* perusahaan perlu untuk membuat sebuah lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi karyawannya. Dengan kata lain, *job security* harus dapat ditingkatkan oleh setiap perusahaan dengan cara mengurangi kondisi yang tidak aman, memberikan pelatihan tentang *job security* dan memberikan persepsi kepada karyawan tentang *job security* mereka (Shah, Ghaffari dan Tourani, 2012). Menurut Herzberg (1968) dalam Shah, Ghaffari, dan Tourani (2012) mendefinisikan *job security* sebagai sejauh mana sebuah organisasi menyediakan lapangan pekerjaan yang stabil bagi karyawan.

Praktek manajemen sering dianggap sebagai tindakan yang efektif untuk membiasakan karyawan menghadapi tekanan kerja yang berat. Tekanan kerja dalam pekerjaan dapat menyebabkan efek samping seperti terjadinya ketidakpuasan karyawan atau bahkan gangguan mental, yang pada akhirnya dapat mengganggu kinerja karyawan (Trivellas, Reklitis, dan Platis, 2013). *Workload* adalah suatu keadaan yang bersifat mendesak dan memaksa dalam mendominasi sebuah lingkungan kerja (Lacey et al., 2009 dalam Kocoglu, Gurkan, dan Aktas, 2014). Dalam hal ini perusahaan memberikan tanggung jawab yang lebih kepada karyawan, sehingga akan meningkatkan beban kerja mereka (Chen et al., 2009 dalam Kocoglu, Gurkan, dan Aktas, 2014).

PT Tridinamika Jaya Instrument adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan dan distribusi alat ukur yang berlokasi di Gading Serpong, Tangerang Selatan. PT Tridinamika Jaya Instrument berkembang secara pesat sebagai *supplier* alat tes dan alat ukur di Indonesia. Perusahaan tersebut terus berinovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan. Selain itu juga menjual berbagai produk serta menyediakan berbagai layanan jasa yang terkait dengan kualitas kelistrikan dan lingkungan seperti jasa pengukuran listrik, audit energi dan lain sebagainya (<http://www.tridinamika.co.id>). Dengan semangat inovasi dan kemajuan, PT Tridinamika Jaya Instrument terus meningkatkan diri sebagai perusahaan yang berkembang di bidang alat tes dan alat ukur, dimana melalui berbagai media baik media *online* maupun *offline* yang dilakukan. PT Tridinamika Jaya Instrument dengan bermotokan "*Spirit of*

*Excellence*” selalu bertekad untuk menjadi pusat instrumentasi alat tes dan ukur yang selalu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. PT Tridinamika Jaya Instrument mulai berdiri pada tahun 2002 (<http://www.tridinamika.co.id>).

Dalam hal ini untuk mampu membuat sebuah lingkungan kerja yang kondusif di PT Tridinamika Jaya Instrument harus didukung pula oleh beberapa faktor yang mampu untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan hubungan yang baik dengan atasan ataupun teman sejawat, memberikan jaminan atas keselamatan karyawan dalam bekerja dan mengerti akan situasi dan kondisi karyawan dalam pemberian tugas atau tanggung jawab. Faktor yang mendasari dari lingkungan kerja itu sendiri adalah *Communication*, *Job security*, dan *Workload*.

Hasil *indepth interview* yang penulis dapat dari PT Tridinamika Jaya Instrument terlihat bahwa perusahaan masih kurang perhatian dengan lingkungan kerja terhadap karyawannya dengan begitu karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dilakukannya, sehingga menimbulkan beberapa fenomena yang dapat dijadikan sebagai bahan penelitian oleh penulis pada PT Tridinamika Jaya Instrument, salah satunya adalah dimana beberapa karyawan yang telah dilakukan *indepth interview* dengan posisi *supervisor human resource development*, divisi *marketing communication* dan karyawan di divisi lainnya, mengatakan bahwa *management* di PT Tridinamika Jaya Instrument terbilang masih kurang baik dikarenakan PT Tridinamika Jaya Instrument masih belum dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta kurangnya tanggung



jawab dalam bentuk pemberian gaji (*wages*) yang mengalami keterlambatan di akhir bulan dan belum ada kepastian mengenai *benefit* yang diterima, sehingga mengakibatkan karyawan dalam perusahaan sering memberikan keluhan kepada pihak perusahaan.

PT Tridinamika Jaya Instrument menemukan beberapa faktor lingkungan kerja yang didapat dari hasil *indepth interview* penulis dengan karyawan divisi *marketing communication* dan karyawan divisi lainnya, bahwa untuk faktor lingkungan kerja dari segi *communication*, dimana kurangnya komunikasi yang efektif antara *marketing communication manager* dengan *marketing communication staff* yang mengakibatkan seringnya terjadi kesalahpahaman antara atasan dan bawahan, sehingga dengan kurangnya komunikasi ini membuat pekerjaan yang dilakukan menjadi tidak maksimal, kemudian juga *job security*, dimana gaji yang diterima oleh karyawan setiap akhir bulan selalu terlambat, keterlambatan dalam penerimaan gaji tersebut mulai dirasakan oleh karyawan sejak 4 bulan yang lalu, dan belum adanya kejelasan mengenai penerimaan *benefit* yang diterima oleh karyawan, kemudian juga *workload*, dimana kurangnya tenaga kerja di divisi *marketing communication* dengan *job desk* yang dikerjakan melebihi kapasitas akibatnya banyak pekerjaan yang tidak dapat diatasi dengan baik. Hal tersebut membuat karyawan PT Tridinamika Jaya Instrument merasa tidak bersemangat lagi dalam melanjutkan pekerjaan mereka dan terancam keluar dari perusahaan.

Pada kepuasan kerja karyawan (*employee job satisfaction*) dilakukan proses *indepth interview* dengan *supervisor human resource*

*development* PT Tridinamika Jaya Instrument. Dalam hal ini diperoleh hasil bahwa beberapa karyawan sering keluar kantor yang diakibatkan stres dalam pekerjaan atau lingkungan kerja yang kurang kondusif. Hal tersebut membuat karyawan di PT Tridinamika Jaya Instrument merasa bosan dan lelah dalam pekerjaan dan tidak mampu lagi untuk melanjutkan pekerjaannya.

Bedasarkan fenomena yang ditemukan oleh penulis ketika melakukan observasi di PT Tridinamika Jaya Instrument maka, pada penelitian ini penulis ingin mengambil judul “**Analisis Pengaruh *Communication, Job Security, dan Workload* terhadap *Employee Job Satisfaction* : Telaah pada PT Tridinamika Jaya Instrument Gading Serpong, Tangerang**” untuk menjadi bahan penelitian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini, ada beberapa masalah yang dapat dirumuskan.

Antara lain adalah sebagai berikut :

1. Apakah *communication* berpengaruh positif terhadap *employee job satisfaction* di PT Tridinamika Jaya Instrument ?
2. Apakah *job security* berpengaruh positif terhadap *employee job satisfaction* di PT Tridinamika Jaya Instrument ?
3. Apakah *workload* berpengaruh positif terhadap *employee job satisfaction* di PT Tridinamika Jaya Instrument ?

### 1.3 Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Variabel yang diteliti *communication*, *job security*, *workload* dan *employee job satisfaction*.
2. Responden penelitian ini adalah karyawan seluruh divisi PT Tridinamika Jaya Instrument di Gading Serpong.
3. Lokasi penelitian ini bertempat di perusahaan perdagangan dan distribusi alat ukur PT Tridinamika Jaya Instrument, kantor pusat Gading Serpong, Tangerang Selatan.
4. Menggunakan teknik analisis *Confirmatory Factor Analysis* (CFA).
5. Alat yang digunakan dalam analisis data, yaitu SPSS versi 20.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Dengan penelitian yang dilakukan ini, sebagaimana yang telah dipertimbangkan dalam rujukan sebelumnya mengenai pengaruh *communication*, *job security*, dan *workload* terhadap *employee job satisfaction*, maka diharapkan dapat teridentifikasi dengan jelas akan beberapa hal yang terkait dengan beberapa masalah yang terlihat, yakni :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *communication* terhadap *employee job satisfaction*.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *job security* terhadap *employee job satisfaction*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *workload* terhadap *employee job satisfaction*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berkaitan dengan Faktor-faktor Lingkungan Kerja seperti *Communication*, *Job Security*, *Workload* dan *Employee Job Satisfaction*.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi Perusahaan

- a. Memberikan masukan kepada perusahaan yang nantinya mungkin berguna untuk membantu perusahaan dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.
- b. Memberikan masukan kepada perusahaan agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar karyawan merasa nyaman bekerja dalam perusahaan.

- c. Memberikan masukan kepada perusahaan agar lebih bertanggung jawab kepada karyawannya dalam hal keamanan kerja.

## 2. Bagi Peneliti

- a. Mampu memberikan pengetahuan tambahan tentang *Communication, Job Security, Workload* dan *Employee Job Satisfaction*.
- b. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana.

## 3. Bagi Pihak Universitas

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi salah satu referensi bagi mahasiswa/i UMN yang melakukan penelitian terkait dengan bidang sumber daya manusia di bidang Faktor-faktor Lingkungan Kerja seperti *Communication, Job Security, Workload* dan *Employee Job Satisfaction*.

## **1.6 Metode dan Sistematika Penulisan Laporan Penelitian**

### **1.6.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang penulis pergunkan terdiri dari :

#### 1. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sekaran dan Bougie (2010) metode pengumpulan data terdiri dari :

- a. Data Primer (*Primary*)

Data yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti pada sebuah variabel dengan tujuan untuk penelitian.

b. Data Sekunder (*Secondary*)

Data yang dikumpulkan melalui sumber yang sudah ada.

Menurut Cooper dan Schindler (2011) metode pengumpulan data terdiri dari :

a. Data Primer (*Primary*)

Data yang dicari karena kedekatannya dengan kebenaran dan dikontrol atas kesalahan.

b. Data Sekunder (*Secondary*)

Data yang memiliki setidaknya satu tingkat interpretasi yang disisipkan di antara suatu kejadian dan catatan.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

a. *Interview*/Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung oleh peneliti terhadap narasumber atau sumber data.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan

tertulis yang ditujukan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden atas semua pertanyaan dalam kuesioner kemudian dicatat.

c. Riset Perpustakaan

Riset Perpustakaan dilakukan dengan membaca dan memahami berbagai macam buku maupun bacaan lain seperti jurnal dan artikel-artikel yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Data yang diperoleh dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian ini.

### **1.6.2 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian**

Sistematika dalam penulisan pada laporan penelitian ini terbagi dalam 5 bab, adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas akan latar belakang pelaksanaan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan serta sistematika penulisan Skripsi.

#### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini membahas akan tinjauan literatur dari penelitian yang dilakukan, teori-teori yang berhubungan dengan penelitian dan perumusan hipotesis.

Dalam hal ini teorinya adalah Manajemen, Proses Manajemen, Manajemen Sumber Daya Manusia, Proses Manajemen Sumber Daya Manusia, Lingkungan Kerja, Unsur-Unsur Lingkungan Kerja, Faktor-

Faktor Lingkungan Kerja, *Communication* (Komunikasi), *Job Security* (Keamanan Kerja), *Workload* (Beban Kerja), *Employee Job Satisfaction* (Kepuasan Kerja Karyawan), dan Hubungan *Communication* dengan *Employee Job Satisfaction*, Hubungan *Job Security* dengan *Employee Job Satisfaction* dan Hubungan *Workload* dengan *Employee Job Satisfaction*.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas akan rancangan, sumber data, variabel dan pengukuran, beserta metode analisis data yang digunakan dalam melakukan penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN BAHASAN TEMUAN**

Bab ini berisi akan hasil dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan pada konsep dan metodologi yang digunakan, serta hasil dari pengolahan data beserta dengan pembahasannya.

### **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup dari laporan skripsi yang berisi akan kesimpulan atas hasil penelitian yang telah dilakukan beserta dengan saran-saran yang diberikan oleh penulis untuk PT Tridinamika Jaya Instrument ataupun penelitian selanjutnya.