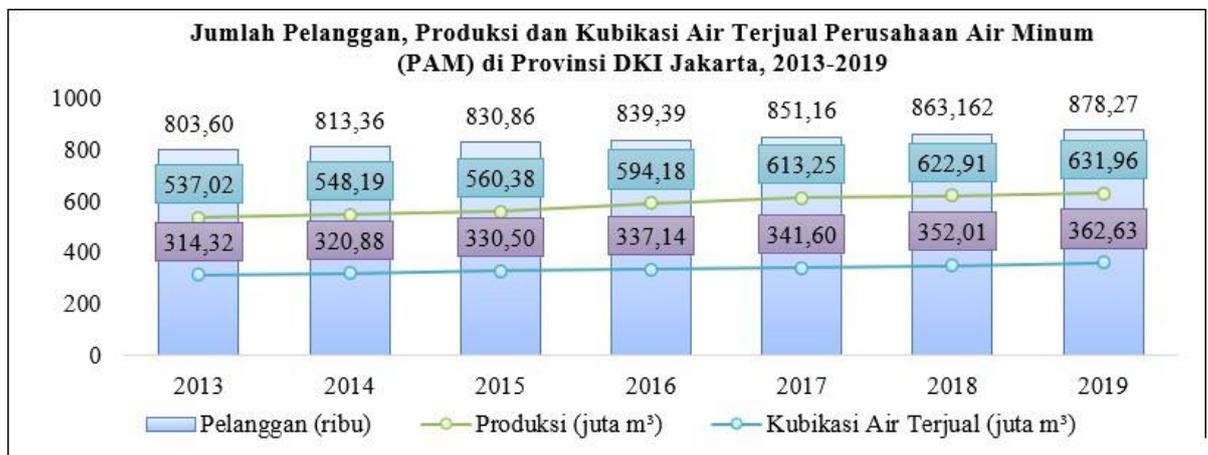


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Air bersih merupakan kebutuhan yang sangat penting untuk kehidupan manusia, air yang bersih digunakan untuk keperluan sehari-hari, untuk keperluan industri, dan sebagainya. Jakarta merupakan kota metropolitan memerlukan air bersih dalam skala yang besar. Tingginya kebutuhan akan air bersih menjadikan pemerintah mengelola ketersediaan air bersih untuk kehidupan masyarakat. Pemerintah membangun pengelola air bersih, yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PAM JAYA) di mana keberadaannya untuk menangani kapasitas produksi, peningkatan operasi dan pemeliharaan melalui rehabilitas yang ada, serta peningkatan kapasitas produksi dan perluasan jaringan karena menyangkut kehidupan masyarakat umum (Ardelia, 2015).



Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan PAM di DKI Jakarta, 2013-2019

Pada gambar 1.1. menunjukkan bahwa dari tahun 2013 sampai dengan 2019, PAM

memiliki peningkatan jumlah pelanggan air bersih di setiap tahunnya. Pada tahun 2013, PAM memiliki pelanggan sebesar 803,60 ribu pelanggan dengan memproduksi 537,02 juta m³ air bersih, dan terjual sebesar 314,32 juta m³ air bersih. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan air masyarakat di DKI Jakarta kian meningkat sehingga terjadi kenaikan tingkat kebutuhan air pada 2019 dengan jumlah pelanggan sebanyak 878,27 ribu masyarakat yang membutuhkan air, sebanyak 631,96 juta m³ air yang diproduksi oleh PAM, dan sebanyak 362,63 juta m³ air terjual untuk kebutuhan masyarakat di DKI Jakarta (website statistik Jakarta, 2020).

Hal ini menunjukkan bahwa air bersih sangat penting bagi kehidupan masyarakat di DKI Jakarta. Jakarta sebagai kota metropolitan membutuhkan ketersediaan air bersih dengan skala besar, hal ini sesuai dengan besarnya jumlah penduduk. Kebutuhan air bersih untuk wilayah DKI Jakarta pada tahun 2015 mencapai 26.100 liter/detik. Hal ini untuk memenuhi standar kelayakan kebutuhan air bersih sebesar 49,6 liter/detik/kapita. Bahkan, pada tahun 2002 UNESCO menetapkan air bersih sebagai hak dasar manusia sebanyak 60 liter/kapita/hari. Sedangkan Direktorat Jenderal Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, menetapkan standar kebutuhan air bersih berdasarkan lokasi wilayah. DKI Jakarta yang diklasifikasi sebagai kota metropolitan standar kebutuhan air bersih adalah 150 liter/kapita/hari (Data perusahaan, 2018).

Semakin meluasnya kebutuhan air bersih untuk kehidupan sehari-hari masyarakat, membuat pemerintah memerlukan bantuan perusahaan swasta untuk menangani pengolahan air. Salah satu perusahaan yang mengelola air bersih yang berada di wilayah barat Jakarta adalah PT XYZ. PT XYZ merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi dan pengolahan air bersih kepada masyarakat

umum. Air merupakan kebutuhan mendasar yang sangat vital bagi berlangsungnya kehidupan bumi, termasuk kehidupan manusia. Itu sebabnya diperlukan peran dari pemerintah, maupun pihak swasta untuk mengelola air bersih yang dikelola secara profesional dan berkualitas. PT XYZ hadir sebagai perusahaan jasa yang berkomitmen melayani kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Jumlah pelanggan PT XYZ kini meningkat signifikan dan menjadi operator air di wilayah barat, PT XYZ sudah melayani lebih dari tiga juta pelanggan di wilayah barat Jakarta (web PT XYZ, 2019).

PT XYZ merupakan perusahaan yang sudah berdiri selama 22 tahun dalam membantu pemerintah untuk mengelola air bersih untuk masyarakat DKI Jakarta wilayah barat. Saat ini, PT XYZ memiliki delapan wilayah kerja yang tersebar di wilayah barat DKI Jakarta dan memiliki hampir 1000 karyawan yang bekerja. Salah satu wilayah kerja PT XYZ adalah *head office* atau kantor pusat yang berada di Dipo Tower, Jakarta. PT XYZ *head office* memiliki kurang lebih 160 karyawan bekerja di berbagai bidang yang dibutuhkan oleh PT XYZ untuk mengatur segala kebutuhan perusahaan. Karyawan atau yang sering disebut dengan sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama bagi organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif berbagai aktivitas dalam organisasi. Sehingga perusahaan sangat bergantung dengan keberadaan karyawan atau SDM.

Perusahaan dapat bersaing dan bertahan dalam bidang bisnis karena memiliki karyawan dengan kinerja yang baik dalam melakukan pekerjaan. Kinerja adalah suatu bagian penting dan memiliki manfaat yang berpengaruh bagi kemajuan perusahaan. Setiap perusahaan menginginkan karyawannya untuk bekerja sesuai dengan kemampuan dan dapat mencapai hasil kerja yang baik. Herman Aguinis (2017), mendefinisikan bahwa manajemen kinerja merupakan sebuah proses yang berkelanjutan untuk mengidentifikasi,

mengukur, dan mengembangkan kinerja individu dan tim dengan tujuan yang strategis.

Kinerja karyawan merupakan sebuah hasil dari kemampuan karyawan yang didorong dengan adanya usaha dan dukungan. Kinerja dapat menurun jika terdapat faktor yang mempengaruhinya buruk. Sebuah keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya bergantung pada bagaimana karyawan atau SDM di dalam perusahaan tersebut dapat memberikan hasil kerja yang baik dan kinerja yang baik. Menurut Abbas & Yaqoob (2009) dalam Mohammed Inuwa (2016), kinerja karyawan adalah suatu bangunan utama pada suatu organisasi, oleh karena itu kinerja karyawan harus diperhatikan oleh organisasi agar tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai. Perusahaan yang tidak memperhatikan kinerja dari karyawannya akan mengalami kemunduran, karena kinerja karyawan yang baik akan menghasilkan sesuatu yang positif bagi perusahaan. Dalam mengelola sumber daya manusia menjadi lebih baik, perusahaan dapat melakukan penilaian kinerja karyawan secara adil dan transparan. Dengan melakukan penilaian kinerja karyawan, maka perusahaan dapat mengetahui bagaimana hasil kerja dari karyawan.

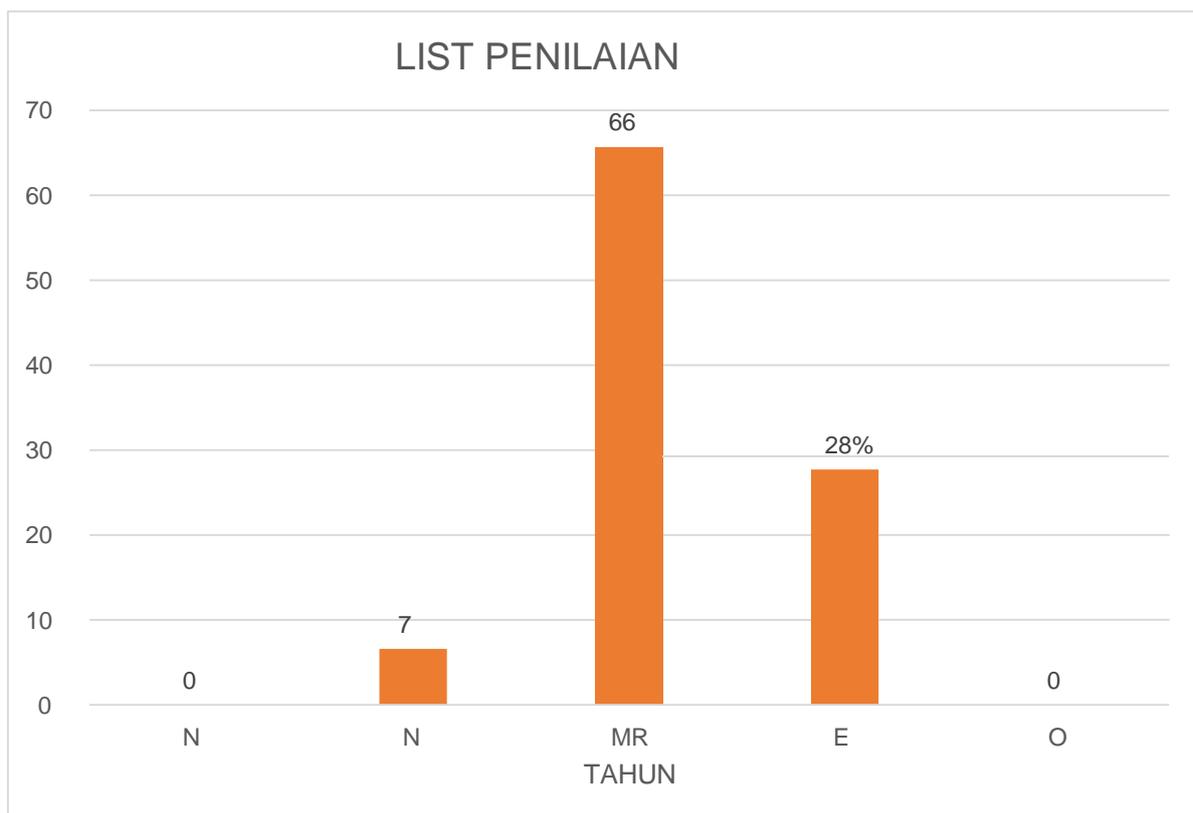


Sumber: *Achieve Performance*, 2017

Gambar 1.2 *The Concept of Job Fit In Three Simple Step*

Berdasarkan Gambar 1.2, menunjukkan bahwa untuk menjadi perusahaan yang memiliki karyawan dengan kinerja yang tinggi, perusahaan perlu memiliki konsistensi dalam penilaian kinerja yang baik dari waktu ke waktu. Untuk memiliki kinerja yang baik, merupakan sebuah tantangan bagi perusahaan. Kinerja yang baik dapat dilihat berdasarkan penilaian berupa angka sehingga dapat mengetahui karyawan yang memiliki kualitas kinerja baik di masa depan. Dalam menentukan kinerja karyawan baik atau buruk, dapat ditinjau melalui evaluasi kinerja, sehingga dapat menentukan keberhasilan karyawan dimasa yang akan datang. Evaluasi kinerja tersebut dapat dilakukan dengan mengidentifikasi dan menilai kinerja sesuai KPI yang telah di tetapkan.

Dalam mempertahankan keunggulan pada bidang bisnisnya, PT XYZ membutuhkan karyawan dengan kinerja yang baik. Karyawan dengan kinerja yang baik akan membawa dampak yang baik bagi perusahaan. Seperti pada salah satu misi yang diterapkan oleh PT XYZ, yaitu “Untuk mengembangkan potensi karyawan agar karyawan dapat memaksimalkan kinerja, puas dalam bekerja serta memberikan kepada karyawan lingkungan yang sehat dan aman”. Kinerja karyawan yang buruk dapat mempengaruhi kualitas dari perusahaan tersebut. Berdasarkan data yang didapatkan, karyawan PT XYZ mengalami penurunan kinerja pada tahun 2019, sebagai berikut :



Gambar 1.3. Penilaian Karyawan PT XYZ, 2019

Sumber : Data Penilaian PT XYZ 2019

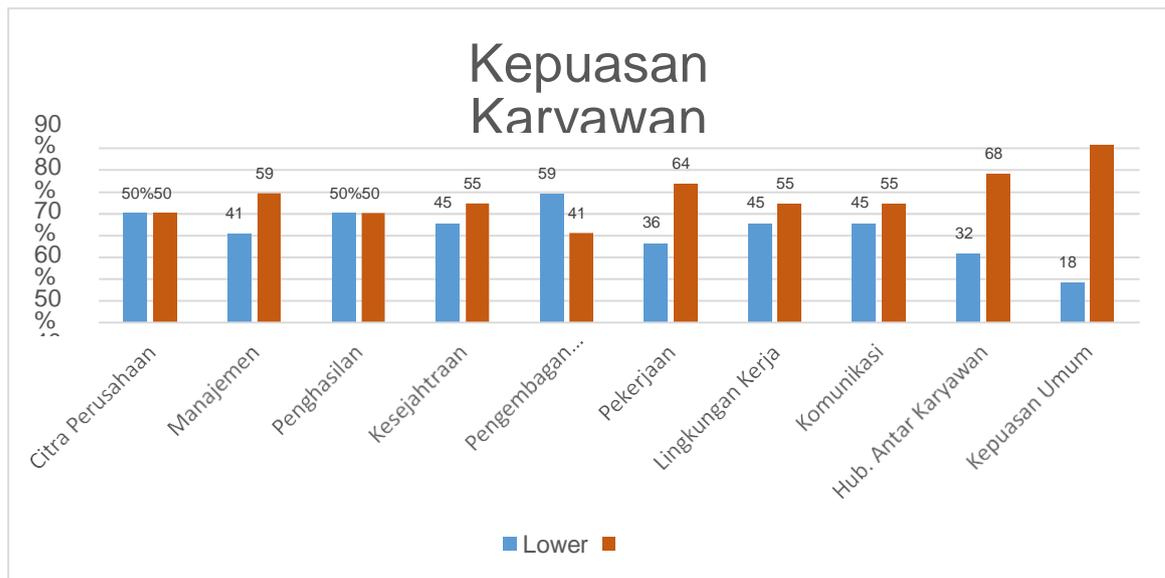
Pada gambar 1.3. menjelaskan bahwa *chart* tersebut merupakan persentase penilaian kinerja karyawan PT XYZ dimana sampel yang diambil sebanyak 137 karyawan. Pada *chart* menunjukkan penilaian terbagi menjadi lima kategori, yaitu *not achieved* (NA), *poor* (NI), *satisfactory* (MR), *very good* (ER), *outstanding achieved* (OS). Pada penilaian kinerja karyawan yang dilakukan, PT XYZ memiliki beberapa aspek yang dinilai seperti *team work*, *customer satisfaction*, *strive to excellent & continuous improvement*, *comply to company's code of conduct*, dan *diciplines*. *Chart* tersebut merupakan penilaian kinerja karyawan PT XYZ pada tahun 2019 dimana masing-masing kategori memiliki persentase yang berbeda. Pada kategori *outstanding achieved* karyawan PT XYZ menunjukkan angka 0% yang berarti tidak ada kinerja karyawan yang luar biasa. Sedangkan karyawan dengan penilaian MR atau *Satisfaction* menunjukkan angka sebesar 66%, lebih besar dibandingkan karyawan dengan penilaian ER atau *very good* yang hanya menunjukkan angka sebesar 28%. Pada data tahun 2019, penilaian kinerja karyawan juga terdapat nilai NI atau *poor* sebesar 7%. Maka dari data yang sudah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa karyawan pada PT XYZ *head office* memiliki *employee performance* yang menurun.

Melalui *in-depth interview* yang dilakukan, turunnya kinerja karyawan ini disebabkan karena tidak adanya kepuasan kerja yang didapatkan oleh karyawan. Sebanyak 50% atau 5 dari 10 responden merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka. Seorang karyawan dapat bekerja dengan kinerja yang baik apabila karyawan tersebut mendapat kepuasan dalam bekerja. Adanya kepuasan dalam bekerja atau *job satisfaction* dapat mempengaruhi baik atau buruknya suatu kinerja karyawan dalam bekerja. Menurut Ali et al. (2018), setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan

sistem nilai yang berlaku dalam diri karyawan tersebut. Semakin banyak hal yang sesuai dengan keinginan dari karyawan tersebut, maka akan semakin tinggi juga kepuasan kerja karyawannya. Menurut Kinicki dan Williams (2016), kepuasan kerja adalah sejauh mana karyawan merasa positif ataupun negatif tentang pekerjaan. Kepuasan karyawan bergantung pada bagaimana perasaan mereka tentang beberapa komponen, seperti pekerjaan, gaji, promosi, rekan kerja, dan pengawasan.

Adanya rasa puas atau tidak puas seorang karyawan dengan pekerjaannya adalah sesuatu yang bersifat pribadi yang tergantung bagaimana karyawan tersebut dapat memahami kesesuaian atau konflik antara keinginan dan hasilnya. Kepuasan kerja merupakan sikap positif karyawan yang meliputi perasaan dan sikap melalui penilaian pekerjaan sebagai rasa hormat dalam mencapai satu nilai penting pekerjaan. Dapat disimpulkan bahwa rasa kepuasan kerja adalah sikap positif dari tenaga kerja yang meliputi perasaan dan sikap melalui penilaian pekerjaan sebagai rasa hormat dalam mencapai satu nilai penting dari pekerjaan.

Di dalam dunia usaha, banyak perusahaan yang belum memperhatikan dan menyediakan apa yang dibutuhkan oleh karyawannya. Perusahaan juga harus berperan penting untuk meningkatkan rasa puas karyawannya ketika bekerja. Perusahaan yang belum mendukung untuk memenuhi rasa kepuasan dari karyawannya akan mengalami penurunan. Seperti yang dialami oleh PT XYZ dalam kepuasan karyawannya. Selain *in-depth interview* yang dilakukan, terdapat data yang menunjukkan bahwa rasa kepuasan dari karyawan PT XYZ kurang, sebagai berikut :



Gambar 1.4. Nilai Kepuasan Karyawan PT XYZ

Sumber : Data Kuesioner Kepuasan Karyawan PT XYZ

Pada gambar 1.4. merupakan *chart* yang menunjukkan penilaian terhadap kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan. Pada *chart* tersebut, terdapat dua kategori, yaitu *lower* dan *upper*, dimana data yang menunjukkan persentase pada kategori *lower* lebih tinggi merupakan penilaian karyawan yang memiliki kepuasan lebih dalam bekerja. Sebaliknya dengan persentase yang menunjukkan angka *upper* lebih tinggi, merupakan penilaian karyawan yang kurang puas dalam bekerja di PT XYZ. Di gambar 1.4. kepuasan terhadap manajemen memiliki persentase *upper* lebih tinggi yaitu sebesar 59%, kesejahteraan memiliki *upper* sebesar 55%, pekerjaan memiliki *upper* sebesar 64%, lingkungan kerja memiliki *upper* sebesar 55%, komunikasi memiliki *upper* sebesar 55%, hubungan antar karyawan memiliki *upper* sebesar 68%, dan kepuasan umum memiliki *upper* sebesar 82% lebih tinggi dibandingkan persentase *lower*. Dari data tersebut, menunjukkan bahwa karyawan kurang puas dengan faktor-faktor tersebut. Dalam faktor-

faktor tersebut, dapat dimasukkan kedalam tiga kategori yaitu lingkungan perusahaan, gaya kepemimpinan, dan budaya perusahaan.

Berdasarkan *in-depth interview* dan data yang ada, ketidakpuasan karyawan dalam manajemen dan pekerjaan ditimbulkan dari atasan atau pemimpin mereka yang memberikan tugas dan wewenang tidak sesuai dengan prosedur yang seharusnya. Dalam *in-depth interview* yang dilakukan, sebanyak 70% atau 7 dari 10 responden tidak puas dengan pemberian tugas dari pemimpin mereka. Hal ini berkaitan dengan gaya kepemimpinan dari atasan mereka yang dapat mempengaruhi cara karyawan bekerja. Sedangkan dalam penilaian lingkungan kerja beberapa karyawan dipicu faktor dari suasana didalam perusahaan yang membuat mereka tidak nyaman untuk bekerja. Dalam *in-depth interview* yang dilakukan, sebanyak 50% atau 5 dari 10 responden tidak puas dengan suasana di kantor mereka. Dan karyawan PT XYZ memiliki penilaian tidak puas terhadap komunikasi dan hubungan antar rekan kerja, dimana banyak rekan kerja yang memiliki ambisi dan persaingan tidak sehat didalam perusahaan yang menyebabkan budaya didalam organisasi tersebut tidak baik. Pada *in-depth interview* yang dilakukan, sebanyak 60% atau 6 dari 10 responden tidak puas dengan budaya dikantor yaitu terdapat persaingan antar rekan yang membuat selisih antara satu dengan yang lain. Maka dapat disimpulkan dalam beberapa penilaian kepuasan karyawan, masih terdapat angka yang menunjukkan bahwa karyawan PT XYZ belum merasa puas dengan bekerja di perusahaan.

Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan sendiri yang dapat diukur dengan kinerja karyawan yang bekerja di dalam perusahaan, tetapi nilai kepuasan dari karyawan satu dengan karyawan lainnya belum tentu sama, karena ada perbedaan individu. Kepuasan

kerja saat ini merupakan topik yang populer di kalangan ahli psikologi industri dan manajemen. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena kepuasan kerja memiliki manfaat yang besar terhadap kepentingan individu, masyarakat dan perusahaan. Perusahaan perlu mengidentifikasi dan melihat secara teliti berbagai kebutuhan yang bisa mendatangkan kepuasan kerja karyawan karena dengan terciptanya kepuasan kerja, karyawan mampu bekerja lebih produktif dan memberikan hasil positif bagi perusahaan. Besarnya lingkup kerja dan layanan yang dilakukan menjadikan banyak perusahaan yang membutuhkan karyawan atau SDM yang cukup banyak. Karyawan yang handal dalam bekerja dan memiliki dedikasi tinggi terhadap pekerjaan sangat dibutuhkan oleh perusahaan.

Perusahaan dan karyawan memiliki hubungan yang saling menguntungkan, yaitu perusahaan berharap setiap karyawan bersedia berkorban untuk perusahaan dengan meningkatkan kinerja dan tanggung jawab, sedangkan karyawan berharap pihak perusahaan mampu memuaskan kebutuhannya. Perusahaan perlu menyediakan lingkungan kerja yang dapat berdampak baik bagi karyawan. Banyak organisasi yang menghabiskan uang untuk membuat brankas dan lingkungan kerja yang sehat, karena lingkungan kerja yang sehat dapat menciptakan peningkatan produktivitas dan mengurangi klaim kompensasi karyawan (DeCenzo dan Robbins, 2010).

Lingkungan kerja merupakan tempat dimana karyawan melakukan aktivitas bekerja mereka. Adanya kenyamanan di lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi dari karyawan tersebut. Ketika lingkungan kerja tersebut membawa pengaruh positif, maka karyawan akan bekerja secara optimal, dan sebaliknya jika lingkungan kerja yang

dibangun tidak baik, maka pekerjaan dari karyawan tersebut akan tidak optimal. Adanya faktor dari lingkungan kerja memiliki pengaruh cukup besar dalam upaya perusahaan mempertahankan karyawannya. Jika karyawan yang merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya, maka karyawan tersebut akan bersemangat untuk melakukan segala aktivitas pekerjaan di perusahaan tersebut.

Cara karyawan dapat bekerja dengan optimal juga bisa dikarenakan adanya gaya kepemimpinan yang dapat menjadi faktor karyawan tersebut menyelesaikan pekerjaannya. Gaya kepemimpinan merupakan pola perilaku berulang yang ditunjukkan oleh seorang pemimpin untuk menghasilkan kerja baik, dan gaya tersebut dapat teridentifikasi, implikasinya langsung dan praktis (Schermerhorn et al. (2017)). Seorang pemimpin dapat menjadi sebuah pengaruh bagi karyawan, jika pemimpin suatu perusahaan dapat mencontohkan hal baik bagi karyawannya, maka karyawan tersebut juga akan mengikuti dan mengerjakan pekerjaan secara baik. Dengan tidak ada tekanan dari seorang pemimpin juga akan membuat karyawan lebih puas dalam mengerjakan pekerjaannya.

Selain itu, terdapat juga budaya perusahaan yang dapat menjadi salah satu faktor tinggi atau rendahnya kepuasan dari karyawan. Budaya organisasi, didefinisikan sebagai sekumpulan asumsi yang diterima begitu saja dan dipegang oleh suatu kelompok dan menentukan bagaimana cara ia memandang, memikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungan sekitar (Kinicki dan Williams, 2016). Jika dalam suatu organisasi memiliki budaya yang antusias terhadap pekerjaan, maka anggota organisasi tersebut akan terbiasa untuk antusias terhadap pekerjaan.

Didalam persaingan usaha saat ini, sudah banyak perusahaan yang berlomba-lomba untuk meningkatkan dan menyediakan segala fasilitas bagi karyawannya agar dapat bekerja dengan baik. Perusahaan yang mendukung karyawannya dalam segala aspek akan bisa bertahan, karena sumber daya manusia merupakan kunci penting bagi majunya sebuah perusahaan. Perusahaan dengan banyak karyawan harus berpikir bagaimana cara agar karyawan dapat bertahan di dalam perusahaan. Dengan situasi tersebut, PT XYZ berusaha untuk mencari jalan keluar agar karyawan dapat memperbaiki kinerjanya kembali dan meningkatkan kepuasan saat bekerja. Adanya penurunan kinerja yang dimiliki karyawan membuat PT XYZ menyadari pentingnya peran karyawan untuk perusahaan mempertahankan usahanya di dunia persaingan bisnis. Maka dari itu, PT XYZ mulai memperhatikan faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kualitas bekerja karyawannya. PT XYZ mencoba untuk meningkatkan lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi yang di harapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan , sehingga penilaian kinerja kerja mereka dapat meningkat dan membantu untuk mencapai tujuan perusahaan secara optimal.

Hal ini membuat peneliti melihat adanya usaha yang dilakukan oleh PT XYZ dalam meningkatkan kembali kualitas bekerja karyawannya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap cara peningkatan kepuasan kerja karyawan sehingga penilaian kinerjanya dapat membaik. Peneliti ingin menggali apakah cara yang dilakukan oleh PT XYZ dapat efektif atau tidak.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Adanya ketidakpuasan kerja (*job satisfaction*) menyebabkan penurunan kinerja karyawan (*employee performance*), dimana dalam data penilaian karyawan tidak terdapat nilai yang sangat baik yang diharapkan oleh perusahaan, sehingga dapat menurunkan kualitas perusahaan.
2. Adanya ketidakpuasan kerja karyawan dapat disebabkan karena lingkungan kerja (*work environment*) tidak mendukung. Sehingga dengan lingkungan kerja yang tidak mendukung menyebabkan karyawan tidak bekerja secara optimal.
3. Gaya kepemimpinan (*leadership style*) menjadi salah satu faktor dari ketidakpuasan kerja karyawan, karena beberapa pemimpin memberikan tugas tidak sesuai dengan prosedur yang ada.
4. Karyawan merasa tidak puas dengan budaya organisasi (*organizational culture*) yang ada. Hal ini disebabkan persaingan yang terjadi antar rekan kerja tidak baik sehingga beberapa karyawan tidak puas dalam bekerja.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka timbul pertanyaan pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kepuasan kerja dalam bekerja dapat berpengaruh secara positif terhadap *employee performance* pada karyawan di kantor pusat PT XYZ?
2. Apakah *work environment* dapat berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja karyawan di kantor pusat PT XYZ?
3. Apakah *leadership style* dapat mempengaruhi *job satisfaction* secara positif terhadap karyawan di kantor pusat PT XYZ?
4. Apakah *Organizational culture* dapat berpengaruh secara positif terhadap *job satisfaction* karyawan di kantor pusat PT XYZ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif *job satisfaction* terhadap *employee performance* pada karyawan di kantor pusat PT XYZ.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif *work environment* terhadap *job satisfaction* pada karyawan di kantor pusat PT XYZ.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif *leadership style* terhadap *job satisfaction* karyawan di kantor pusat PT XYZ.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif *organizational culture* terhadap *job satisfaction* karyawan di kantor pusat PT XYZ.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini bermanfaat dalam memberikan gambaran

mengenai pengaruh lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi sebagai faktor dari nilai kepuasan kerja. Selain itu, penelitian ini juga memberikan gambaran bagaimana kepuasan kerja karyawan dapat mempengaruhi penilaian kerja karyawan. Penelitian ini akan membantu akademis dalam melihat relevansi lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi dengan esensi ilmu *human capital*.

1.5.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat untuk menjadi pembelajaran bagi perusahaan maupun praktisi *human capital* dalam mengetahui nilai kepuasan karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dan kepuasan kerja tersebut dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi melalui cara-cara, petunjuk, dan pedoman.

1.6. Batasan Penelitian

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih terarah, peneliti membutuhkan adanya batasan masalah pada penelitian yang akan dilakukan. Batasan penelitian ini sebagai berikut :

1. Konsep Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei terhadap minimal 62 responden. Bentuk survei ini berbentuk pernyataan kuesioner pada karyawan PT XYZ *head office*. Kuesioner ini disebarikan melalui online melalui aplikasi pesan platform kepada beberapa responden.

2. Wilayah Penelitian

Penelitian dilakukan di *head office* PT XYZ yang terletak di Dipo Tower, Lt.16, Petamburan-Jakarta.

3. Responden

Pada penelitian ini, responden yang dibutuhkan sebagai syarat penelitian ini adalah karyawan aktif dengan status karyawan tetap, dan telah bekerja di PT XYZ minimal tiga (3) tahun.

4. Alat Analisis

Alat analisis untuk penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi.. 25 untuk melakukan analisis *pre-test*. Sedangkan pada tahapan hipotesis *main test*, dan *software* yang digunakan adalah SmartPLS versi 3.0 untuk menganalisis hipotesis dalam penelitian.

1.7. Sistematika penelitian

Dalam Penelitian, terdapat sistematika penulisan yang dilakukan oleh peneliti guna memahami secara jelas materi-materi yang diuraikan oleh peneliti, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab I, peneliti memaparkan latar belakang penelitian dengan sumber data primer ataupun sekunder, serta terdapat rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta batasan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab II membahas teori yang digunakan sebagai landasan penelitian,

pengembangan hipotesis penelitian, model penelitian, hingga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III membahas informasi mengenai objek penelitian, metode yang akan digunakan, ruang lingkup, variabel penelitian, teknik pengambilan penelitian, serta analisa yang digunakan dalam menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan keseluruhan informasi mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan, yaitu analisa deskriptif, uji validitas, dan uji reabilitas pada *pre-test* dan juga *main test*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V membahas kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, serta memberikan saran kepada objek penelitian dan untuk peneliti selanjutnya.