

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap perusahaan atau organisasi melakukan berbagai aktivitas yang bertujuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Namun, untuk memastikan pencapaian yang optimal, semua upaya tersebut harus didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang ada. Karyawan merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan, karena keberhasilan dan pertumbuhan perusahaan sangat bergantung pada kualitas, keterampilan, dan produktivitas yang dimiliki oleh para karyawan. SDM sangat perlu untuk dikelola dengan baik agar bisa mencapai tujuan dan target dari perusahaan tersebut (Rivaldo & Ratnasari, 2020). Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang penting bagi perusahaan untuk melihat sejauh mana karyawan tersebut puas akan pekerjaannya dalam perusahaan. Saat ini, sebagian besar Perusahaan menyadari bahwa karyawan adalah aset yang paling berharga. Namun, agar sumber daya manusia ini dapat berfungsi secara optimal, perusahaan perlu secara konsisten memantau dan meningkatkan tingkat kepuasan kerja mereka.



**73% Karyawan Tidak Puas
dengan Pekerjaan Mereka**

Gambar 1. 1 Gambar data kepuasan kerja karyawan

Sumber: Jobstreet.com 2022

Dari data diatas, jobstreet.com melaksanakan survei kepada 17.623 responden pada awal Oktober serta menemukan jika 73% karyawan merasakan ketidakpuasan akan pekerjaannya. Adanya data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan bekerja karyawan rendah. Peran kepuasan kerja sangatlah penting bagi setiap karyawan karena hal ini dapat memberikan dampak signifikan terhadap hasil kerja mereka. Ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya, sebagaimana diungkapkan dalam survei tersebut, menjadi perhatian khusus bagi berbagai pihak, terutama mengingat pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang pesat, Pertumbuhan ekonomi yang pesat di berbagai wilayah di Indonesia menunjukkan kontribusi yang signifikan terhadap pembangunan nasional. Salah satu wilayah di Indonesia yang memainkan peran penting dalam hal ini adalah Kabupaten Tangerang, yang merupakan salah satu pusat perekonomian terbesar di Indonesia.

Tabel 1. 1 Wilayah dengan perekonomian terbesar di Indonesia

Nama Wilayah	Triliun Rupiah	UMK (Jutaan Rupiah)
Kabupaten Tangerang	136,00	4,23

Sumber: GoodStats, 2022

Kabupaten Tangerang merupakan salah satu wilayah dengan perkembangan ekonomi yang terbesar di Indonesia. Berdasarkan data dari Goodstats, Kabupaten Tangerang menjadi salah satu wilayah dengan kontribusi perekonomian terbesar di Indonesia. Dengan semakin banyaknya perusahaan yang berkembang di wilayah ini, karyawan *sales* memainkan peran strategis dalam keberhasilan perusahaan, khususnya di sektor perdagangan dan industri. Karyawan sales bertanggung jawab dalam mencapai target penjualan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Karyawan sales mempunyai peranan yang sangat penting akan peningkatan pendapatan serta pertumbuhan perusahaan. Dikutip dari laman jobstress, profesi *Sales* memiliki peran krusial dalam membantu perusahaan mencapai target penjualan produk atau jasa. Tidak hanya dituntut untuk mencapai target penjualan, seorang *sales* turut mempunyai tanggung jawab guna menjaga hubungan baik

dengan pelanggan. Maka daripada itu, seorang *sales* memerlukan kombinasi kemampuan interpersonal, seperti komunikasi dan negosiasi, pemahaman mendalam tentang produk, serta ketekunan dalam menerapkan strategi penjualan. Kepuasan kerja karyawan *sales* harus diperhatikan, karena kinerja mereka dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Kepuasan kerja merupakan aspek penting bagi semua karyawan, karena dapat memengaruhi produktivitas, loyalitas, dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Namun, dalam penelitian ini berfokus pada karyawan *sales*. *Sales* menjadi lebih focus utama, mengingat peran mereka sebagai bertanggung jawab tidak hanya dalam mencapai target penjualan, tetapi juga menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Profesi ini membutuhkan kombinasi kemampuan interpersonal, seperti komunikasi dan negosiasi, pemahaman mendalam tentang produk, serta ketekunan dalam menerapkan strategi penjualan. Ketidakpuasan kerja pada karyawan sales dapat memberikan dampak langsung, seperti penurunan pencapaian target penjualan, tingginya tingkat turnover, dan menurunnya loyalitas terhadap Perusahaan.

Kepuasan kerja dianggap sebagai indikator sejauh mana karyawan menyukai pekerjaan mereka ataupun aspek pekerjaan mereka. Saat karyawan merasa jika pekerjaan mereka memenuhi kebutuhan, nilai serta karakteristik pribadi mereka, kepuasan kerja mereka mampu mengalami peningkatan serta dengan demikian pengembangan sikap positif individu kepada pekerjaan serta lingkungannya. Kepuasan kerja ialah suatu keadaan dimana suatu karyawan merasakan kenikmatan dari pekerjaannya atau respon emosional yang positif dari seorang karyawan sebagai hasil evaluasi kepada pekerjaan serta hasil kinerjanya. (Riyanto et al, 2021). Menurut Yani & Prasajo (2024), kepuasan kerja adalah perasaan dan situasi internal karyawan, yang dapat ditingkatkan karena penilaian kinerja karyawan yang tinggi. Adanya beragam faktor yang memberikan pengaruh kepada kepuasan kerja salah satunya lingkungan kerja, pemberdayaan karyawan, kerja tim, serta pelatihan karyawan. Ketiga faktor tersebut menjadi fokus dalam penelitian ini.

Faktor yang memberikan pengaruh kepuasan kerja, yakni lingkungan kerja (*work environment*). Menurut A. S. Nitisemito (dalam Karneli, 2022) menjabarkan jika pengertian lingkungan kerja yakni seluruh hal yang terdapat disekitaran pekerja yang mampu memberikan pengaruh kepada dirinya sendiri dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Pemberdayaan (*Empowerment*) dapat dikatakan sebagai upaya melibatkan karyawan agar bertanggung jawab dalam proses kerja. *Empowerment* dapat dipandang sebagai salah satu cara guna memberikan dorongan akan komitmen individu kepada organisasi dikarenakan peningkatan kesesuaian antar peran pekerjaan serta keyakinan terhadap kemampuan individu dalam menjalankan pekerjaannya dengan baik serta memberikan dorongan kepada karyawan dalam pengupayaan nama organisasi serta memberikan partisipasinya dalam mengambil keputusan (Anggreyani & Satrya, 2020). Pemberdayaan karyawan penting dikarenakan karyawan memberikan kontribusi yang signifikan kepada pencapaian tujuan organisasi yang mengarah kepada komitmen yang tinggi kepada organisasi, serta dampak pemberdayaan karyawan sangat penting sehingga karyawan dapat merasa puas. Pemberdayaan menjadikan karyawan bertanggung jawab kepada hal yang dilakukannya. Pemberdayaan karyawan merupakan suatu pendekatan demokratis dimana pemimpin memberikan dorongan kepada karyawannya guna adanya keterlibatan akan pengambilan keputusan yang mempunyai keterkaitan akan pekerjaannya. Pemberdayaan atau *empowerment* memberi sales lebih banyak kendali dan kebebasan dalam pengambilan keputusan, terutama dalam hal strategi penjualan dan interaksi dengan pelanggan. Menurut Wulandari dkk. (2020), *empowerment* mempunyai dampak yang positif serta signifikan kepada kepuasan kerja. Hal tersebut pun bisa dimaknai jika kian mengalami peningkatan akan *empowerment* maka kian mengalami peningkatan akan kepuasan kerja.

Faktor lainya yang memberikan pengaruh kepada kepuasan kerja ialah program pelatihan yang disediakan oleh perusahaan. Menurut Widodo (2015) menjabarkan jika pelatihan ialah rangkaian kegiatan yang dirancang guna

melakukan peningkatan keterampilan serta pengetahuan individu dengan cara yang sistematis, sehingga mereka dapat mencapai kinerja yang optimal di bidangnya. Pelatihan juga berperan sebagai proses pengembangan kompetensi karyawan agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan standar perusahaan. Apabila perusahaan memberikan pelatihan yang relevan dan memadai, karyawan akan merasa lebih puas karena mendapatkan dukungan yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaannya dengan efektif. Sebaliknya, jika Perusahaan tidak memberikan pelatihan yang tidak memadai, karyawan akan menghadapi kesulitan dalam menjalankan tugas, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja. Maka daripada itu, pelatihan ialah aspek yang terpenting serta diharuskan untuk diperhatikan oleh perusahaan dalam upaya melakukan peningkatan rasa puas kerja karyawan. Selain lingkungan kerja serta pelatihan, kerja tim juga menjadikannya faktor penting dalam kepuasan kerja karyawan. Keefektifan akan kerja tim terjadi ketika setiap anggota saling memberikan dukungan serta bekerja bersama-sama dalam pencapaian tujuan yang sama. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas dan komunikasi yang baik, kerja tim mampu melakukan peningkatan akan efisiensi serta rasa saling percaya di antara karyawan, yang pada akhirnya mampu memberikan peningkatan rasa puas akan kerja mereka. Seorang *sales*, pada umumnya, memiliki peran besar dalam kerja tim karena mereka perlu berkolaborasi dengan anggota lain untuk mendukung peningkatan pendapatan perusahaan.

Peneliti memilih topik ini karena kepuasan kerja merupakan salah satu faktor dalam memastikan keberhasilan suatu perusahaan, khususnya dalam industri yang sangat kompetitif seperti perdagangan dan penjualan. Tingkat kepuasan kerja yang rendah dapat berdampak signifikan terhadap produktivitas, loyalitas, dan keberlanjutan perusahaan. Oleh karena itu, peneliti ingin menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. *Sales* dipilih sebagai objek penelitian karena masih terbatasnya jumlah penelitian lain yang membahas profesi *sales*. Tangerang dipilih sebagai lokasi penelitian karena wilayah ini merupakan salah satu pusat ekonomi dengan perkembangan industri yang pesat. Maka dari itu,

peneliti tertarik dalam melakukan penelitian ini dengan judul “**Pengaruh *Work Environment, Empowerment, Training dan Teamwork Terhadap Job Satisfaction Sales di Tangerang***”.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasar kepada uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam pertanyaan penelitian diantaranya yakni:

1. Apakah *Work Environment* mempunyai pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction Sales* didaerah Tangerang.
2. Apakah *Empowerment* mempunyai pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction Sales* didaerah Tangerang.
3. Apakah *Training* mempunyai pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction Sales* didaerah Tangerang.
4. Apakah *Teamwork* mempunyai pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction Sales* didaerah Tangerang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasar kepada rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai pada penelitian ini ialah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Work Environment* mempunyai pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction Sales* didaerah Tangerang
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Empowerment* mempunyai pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction Sales* didaerah Tangerang
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Training* mempunyai pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction Sales* didaerah Tangerang.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Teamwork* mempunyai pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction Sales* didaerah Tangerang

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis, manajerial, hingga menjadikannya referensi teruntuk penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan harapan hasilnya mampu memberikan kontribusi serta manfaat diantaranya yakni.

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu membantu serta bermanfaat akan penambahan pengetahuan serta mengembangkan keilmuan tentang *Work Environment, Empowerment, Training* serta *Teamwork* terhadap *Job Satisfaction Sales* di Tangerang. Selain itu penelitian ini diharapkan mampu membantu sekaligus menjadikannya sebagai referensi teruntuk peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu membantu serta bermanfaat teruntuk Perusahaan-perusahaan khususnya di daerah Tangerang dalam mengevaluasi bagaimana meningkatkan *Job Satisfaction* karyawan.

1.5 Ruang Lingkup

Peneliti telah membatasi ruang lingkup pada penelitian ini, diantaranya yakni:

1. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan *Sales*
2. Penelitian ini dilakukan kepada responden yang berlokasi di daerah Tangerang.
3. Variable penelitian ini adalah *Work Environment, Empowerment, Training, Teamwork dan Job Satisfaction*.
4. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online.
5. Teknik Analisis yang digunakan adalah Analisis kuantitatif
6. Penelitian ini dilakukan selama periode September hingga November 2024

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami dengan jelas laporan penelitian ini, maka dalam sistematika penulisan yang dipergunakan penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa bab, diantaranya yakni:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, Batasan penelitian serta sistematika penulisan pada laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori yang mendukung variable-variabel yang dipergunakan sebagai landasan teori penelitan, pengembangan hipotesis, model penelitian, serta penelitian terdahulu. Variabel-variabel tersebut *Work Environment, Empowerment, Training, Team work* serta *Job Satisfaction*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai hal-hal umum dari metode penelitian yang melingkupi terkait objek penelitian, desain penelitian, populasi dan sample, Teknik sampling yang dipergunakan, skala pengukuran, Teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan terkait Analisa serta pembahasan dari keseluruhan hasil pengolahan data penelitian yang sudah dikumpulkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan Kesimpulan hasil penelitian serta saran yang diberikan oleh penulis kepada berbagai pihak dari hasil penelitian yang dilakukan.