

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Untuk mendukung kemajuan suatu perusahaan dibutuhkan salah satu aspek penting yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia secara umum membahas salah satunya kepuasan kerja karyawan. Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, peran karyawan dalam mencapai keberhasilan dan pertumbuhan organisasi menjadi semakin penting. Karyawan dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaan mereka cenderung lebih produktif, memiliki tingkat retensi yang lebih tinggi, dan berkontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja merupakan suatu tanda bahwa karyawan merasa senang dalam menjalankan tugas/pekerjaan mereka. Bagi karyawan, kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja. Faktor kepuasan kerja karyawan akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan, perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan perilaku positif seperti meningkatnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan karyawan telah menjadi perhatian utama bagi banyak organisasi.

Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan puas terhadap lingkungan kerja dimana ia bekerja, maka karyawan tersebut dapat melakukan aktivitas pekerjaan secara efektif dan efisien. Suatu kondisi lingkungan kerja yang dapat dikatakan baik adalah ketika karyawan dapat melakukan kegiatan pekerjaan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

Lingkungan kerja memiliki peran penting terhadap terciptanya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Ketika lingkungan tempat bekerja memberikan suasana yang nyaman dan mendukung terhadap aktivitas pekerjaan, maka karyawan akan merasa puas. Menurut Rivai dan Sagala dalam Yuliantini (2020), lingkungan kerja yang sehat, aman, dan nyaman dapat meningkatkan produktivitas karyawan karena mampu menimbulkan rasa senang dalam diri karyawan. Dengan kata lain selain mendukung pelaksanaan tugas dan pekerjaan, lingkungan kerja yang baik juga mampu untuk memberikan keamanan dan kenyamanan bagi karyawan yang pada akhirnya akan menimbulkan perasaan puas di dalam diri karyawan.

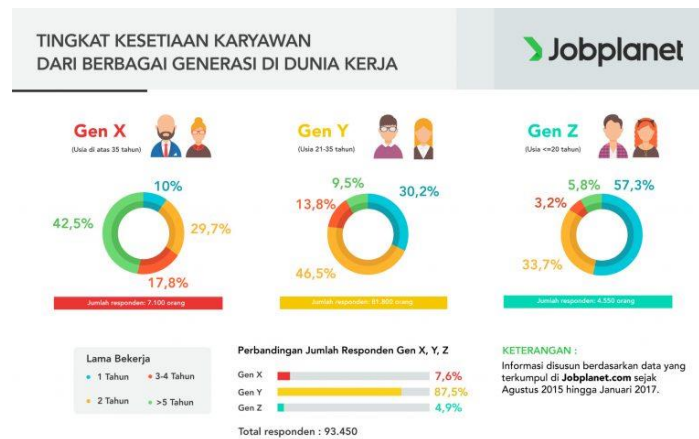
Fenomena yang terjadi di perusahaan-perusahaan saat ini adalah karyawan yang kerap merasa stress, mengalami *mental illness* (gangguan mental), dan menurunnya semangat kerja. Hal ini terjadi karena salah satunya dipengaruhi oleh tidak terciptanya lingkungan kerja yang baik. Seseorang akan berusaha untuk mampu beradaptasi dengan kondisi lingkungan disekitarnya, demikian pula ketika bekerja manusia tidak dapat di pisahkan dari berbagai keadaan

sekitar tempat kerja mereka yaitu lingkungan kerja. Menghadapi perkembangan dan kemajuan di era yang kompetitif seperti sekarang ini telah menjadi tugas bagi perusahaan termasuk Asia Plaza Tasikmalaya untuk menciptakan dan menata sistem lingkungan kerja yang baik agar terwujudnya rasa kepuasan kerja dari karyawan yang dapat menunjang produktivitas kerja.

Peneliti melakukan studi pendahuluan di Asia Plaza Tasikmalaya, fakta dilapangan memperlihatkan bahwa *work-life balance* di asia plaza kurang dimana masih ada pramuniaga yang mengobrol dengan pramuniaga lain ketika tidak ada konsumen, dan masih ada juga pramuniaga yang sesekali bermain handphone. Kemudian berdasarkan tata tertib dari Plaza Asia Tasikmalaya, bahwa terdapat 2 shift waktu masuk kerja. Untuk pramuniaga diwajibkan datang tepat waktu pada shift pertama jam 09.00-17.00 WIB dan shift kedua jam 13.00-21.00 WIB. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan Chief HRD Mall Asia Plaza Tasikmalaya sebanyak 38 % karyawan datang lebih dari jam yang telah ditentukan oleh perusahaan. Ibu Bonie selaku Chief HRD Mall Asia Plaza juga menyatakan bahwa terdapat beberapa karyawan terutama karyawan dari generasi Z dan millennial yang berhenti dari pekerjaannya hanya setelah satu atau dua tahun bekerja atau mengajukan *resign*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hanisa dan Iwan (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja selain dipengaruhi oleh lingkungan kerja, *work-life balance* (keseimbangan kehidupan kerja) juga mempengaruhi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Menurut Saring (2022:35) *work-life balance* merupakan sebuah bentuk keseimbangan yang terjalin dalam

kehidupan seseorang dimana mereka tidak mengesampingkan tugas dan kewajibannya dalam bekerja tanpa harus mengesampingkan berbagai aspek dalam kehidupan pribadinya.



Sumber: Jobplanet.com (2017)

Gambar 1.1

Diagram Tingkat Kesetiaan Karyawan dari Berbagai Generasi

Diagram tersebut menunjukkan bahwa menurut informasi yang didapatkan dari data di (Jobplanet.com) sejak Agustus 2015 hingga Januari 2017, Generasi Milenial (Y) memiliki tingkat kesetiaan yang cukup rendah terhadap pekerjaan mereka. Sebanyak 30,2 % dari total responden Generasi Milenial berpindah kerja setelah satu tahun bekerja di suatu tempat. Kebanyakan dari Generasi Milenial yang telah memasuki dunia kerja adalah ibu rumah tangga atau mahasiswa bekerja sambil kuliah, karena kebanyakan dari generasi ini baru memulai rumah tangga.

Di era modern seperti sekarang ini kebutuhan masyarakat semakin meningkat dan bervariasi. Oleh karena itu tidak jarang ibu rumah tangga yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga yang belum tercukupi oleh suaminya atau hanya sekedar untuk memenuhi keinginan pribadinya. Sehingga muncul istilah *two-worker family*. Hal ini menyebabkan perempuan memiliki peran ganda. Konflik yang timbul karena adanya peran ganda ini yang biasa disebut dengan *work family conflict*. *Work-family conflict* terjadi apabila terdapat ketidakseimbangan antara peran yang satu dengan peran yang lain dimana karyawan memiliki tekanan yang berbeda antara perannya di keluarga dengan perannya di perusahaan.

Selain itu konflik juga dapat terjadi pada karyawan dengan rekan kerjanya, hal ini terjadi karena karyawan tersebut tidak dapat menyeimbangkan waktu untuk diri sendiri terhadap hal yang dapat mengurangi stress. Konflik bisa muncul karena karyawan tidak dapat menyeimbangkan peran ganda yang dimiliki sehingga perusahaan terutama karyawan membutuhkan cara atau kebijakan untuk dapat mengurangi konflik yang terjadi. *Work-life balance* merupakan cara yang dapat digunakan untuk membantu karyawan mengurangi konflik akibat peran ganda yang tidak seimbang. Tidak hanya ditekankan terhadap perusahaan, karyawan seharusnya dapat menyeimbangkan perannya dan bekerja secara profesional agar keseimbangan kerja dapat terealisasi dengan baik.

Perusahaan sebagai wadah karyawan bekerja harus mempunyai kesadaran akan pentingnya menyusun program kerja yang memperhatikan *work-life*

balance (keseimbangan dalam bekerja dengan kehidupan pribadi). *Work-life balance* adalah salah satu usaha yang dapat dilakukan perusahaan untuk menyesuaikan *work pattern* dari karyawan agar dapat menjalankan tugas/tanggung jawab mereka di perusahaan dengan tanggung jawab mereka di luar perusahaan agar dapat berjalan dengan seimbang. Perusahaan yang memperhatikan *work-life balance* pada karyawan maka perusahaan tersebut akan menciptakan kesempatan bagi karyawannya untuk menjalankan kehidupan pribadinya.

Asia Plaza Tasikmalaya adalah pusat perbelanjaan terbesar yang ada di Priangan Timur. Mall Asia Plaza merupakan salah satu perusahaan ritel yang berada di Tasikmalaya. Mall Asia Plaza merupakan perusahaan ritel dengan format Supermarket dan Departement Store. Mall ini umumnya menjual berbagai produk seperti makanan, minuman, kebutuhan perlengkapan rumah tangga, serta kebutuhan sehari-hari terutama untuk masyarakat Kota Tasikmalaya.

Mall Asia Plaza Tasikmalaya memiliki jumlah karyawan yang cukup besar. Pada bagian pramuniaga fashion dan supermarket memiliki jumlah 444 orang. Untuk menjaga kualitas dan kinerja karyawan, tentunya perusahaan harus menjaga kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan ini dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan *work-life balance*.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan maka penulis bermaksud melakukan penelitian di Mall Asia Plaza Tasikmalaya dengan judul peneliian “Pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik dan *Work-Life Balance*

terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Penelitian pada Pramuniaga Mall Asia Plaza Tasikmalaya)”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Lingkungan Kerja Non-Fisik pada pramuniaga Mall Asia Plaza Tasikmalaya.
2. Bagaimana *Work-life Balance* pada pramuniaga Mall Asia Plaza Tasikmalaya.
3. Bagaimana Kepuasan Kerja pada pramuniaga Mall Asia Plaza Tasikmalaya.
4. Bagaimana Pengaruh Lingkungan kerja Non-Fisik dan *work-life balance* terhadap Kepuasan Kerja pada pramuniaga Mall Asia Plaza Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Lingkungan kerja Non-Fisik pada pramuniaga Mall Asia Plaza Tasikmalaya.
2. *Work-life balance* pada pramuniaga Mall Asia Plaza Tasikmalaya.
3. Kepuasan kerja pada pramuniaga Mall Asia Plaza Tasikmalaya.
4. Pegaruh Lingkungan kerja Non-Fisik, *Work-life Balance* terhadap Kepuasan Kerja pada pramuniaga Mall Asia Plaza Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu dan kegunaan praktis

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan ilmu pengetahuan dan bahan informasi dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai Pengaruh Lingkungan kerja Non-Fisik dan *Work-life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Pramuniaga Mall Asia Plaza Tasikmalaya.

1.4.2 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan untuk berbagai pihak. Adapun kegunaan yang diharapkan tersebut yaitu:

1.4.2.1 Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan penerapan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan serta dapat melakukan perbandingan dengan fenomena yang terjadi di lapangan.

1.4.2.1 Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan sehingga pada masa yang akan datang dapat memberikan perubahan dan perbaikan untuk keberlangsungan perusahaan.

1.4.2.2 Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi khususnya mengenai variabel dalam penelitian ini.

1.4.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi sehingga nantinya dapat membantu memoerbaiki kekurangan dalam penelitian ini serta menambah objek dan variabel yang belum terdapat dalam penelitian ini.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Mall Asia Plaza Tasikmalaya yang beralamat di Jl. K.H Zainal Mustofa No.326, Tugujaya, Cihideung, Tasikmalaya.

1.5.2 Jadwal penelitian

Penyusunan penelitian ini dilakukan mulai dari November 2023 sampai dengan bulan Juli 2024, sebagaimana terlampir dalam jadwal penelitian.