

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada persaingan bisnis masa ini jadi lebih sukar dan banyak sekali kendala yang harus ditangani oleh sebuah perusahaan, ketika sebuah perusahaan ingin bertahan dalam persaingan tersebut, maka sumber daya manusia adalah peran penting pada penentuan hasil aktivitas bisnis. Setiap peran dan manfaat diperusahaan tidak bisa diubah. Perusahaan harus dapat mengoptimalkan untuk mencapai keefektifan dan efisien dan dapat bersaing di bisnis persaingan sekarang, ketika sebuah perusahaan ingin hasil aktivitas bisnisnya optimal, perusahaan harus bisa pastikan kepuasan kerja karyawan dalam keadaan positif.

Faktor manusia pada organisasi merupakan faktor-faktor yang tidak berperan penting karena adanya faktor yang di butuhkan dalam perusahaan untuk saling melengkapi satu sama lainnya. Kepuasan kerja tinggi biasanya akan pengaruh kinerja karyawan menjadi meningkat.

Kepuasan kerja yang baik pada perusahaan bagi karyawan berarti mempunyai kunci yang sehat (Lamminar & Saragih, 2021: 2). Kepuasan kerja karyawan sering di abaikan oleh perusahaan, para karyawan akan memperoleh kepuasan apabila mendapat konsistensi di perusahaan.

Ketidakepuasan dapat dipengaruhi dari sering diabaikan perusahaan bagai lingkungan tempat kerja, kompensasi dan motivasi kerja yang perlu di ikut sesuai peraturan perusahaan supaya karyawan dapat memperoleh kepuasan. Bagi karyawan yang mendapatkan ketidakpuasan dalam kerja, akan mengakibatkan

produktivitasnya menurun dan pastinya akan mengganggu kinerja perusahaan, sehingga perusahaan akan terpaksa melakukan pergantian. Seringnya pergantian karyawan dapat pengaruh negatif pada organisasi agar mewujudkan ketidakpastian pada keadaan serta meningkatkan anggaran sumber daya manusia. Dengan perihal ini, mempengaruhi perusahaan menjadi kurang lancar yang disebabkan pergantian karyawan yang baru. Sebuah perusahaan harus dapat mengontrol karyawan supaya tercapainya kepuasan karyawan yang diharapkan perusahaan dan karyawan sendiri.

Lingkungan kerja adalah semua perlengkapan dan masalah yang mendatangi, tempat kerja para karyawan, teknik kerja dan aturan kerja sebagai kelompok ataupun individu (Hendro & Alimuddin, 2021: 2). Secara garis besar, faktor yang pengaruh lingkungan kerja adalah hubungan sesama karyawan dan sarana yang memperlancarkan tugas. Jadi masalah pada lingkungan kerja akan mempengaruhi karyawan sehingga makin tidak senang dalam bekerja maka makin rendah tingkat kepuasan karyawan sedangkan makin senang dalam bekerja maka makin tinggi kepuasan pegawai.

Pada perusahaan terdapat kompensasi yang pengaruh kepuasan kerja karyawan. Motivasi karyawan dengan memberi kompensasi dapat meningkatkan semangat dan gairah kerja seorang karyawan agar memperoleh kepuasan dari hasil kerja. Perusahaan harus memperhatikan kewajiban perusahaan agar kepuasan kerja bisa tercapai. Dalam perihal ini, organisasi harus memberi kompensasi bagi pegawai secara adil yang kemampuan kerja karyawan.

Semua pendapatan berupa pemberian dengan tidak langsung maupun langsung dan uang seperti balasan bagi karyawan yang sudah berjasa pada perusahaan (Komarudin & Nuridin, 2020: 24). Melainkan imbalan pada keuangan ada juga yang non keuangan seperti kenaikan jabatan, hadiah dan lain-lain.

Lingkungan kerja dan kompensasi mempunyai peran penting selain itu motivasi kerja juga memiliki peran penting pada kepuasan kerja sel. Agar dapat memperoleh sumber daya manusia adalah melakukan aktivitas perusahaan dengan optimal, perusahaan menginginkan karyawan yang mempunyai motivasi kerja tinggi agar lebih produktif kerja. Pihak manajemen harus memperhatikan pada motivasi apabila menghendaki karyawan untuk kontribusi positif bagi perusahaan. Motivasi dapat meningkatkan gairah kerja seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sehingga dengan tanpa motivasi karyawan kurang semangat dapat menyebabkan merunnya kinerja karyawan dan tidak dapat menyelesaikan tugas sesuai standar. Seseorang yang mempunyai kemampuan melaksanakan tugas dengan efektif tanpa motivasi dalam melaksanakan tugas maka akan menyebabkan menurun semangat maka hasil kerja akan tidak puas. Motivasi merupakan suatu keperluan dan kebutuhan bagi karyawan sehingga perusahaan akan memberikan kompensasi untuk karyawan sebagai motivasi kerja. Bagi karyawan yang memiliki gairah dan semangat tinggi mengerjakan pekerjaan untuk mencapai tujuan maka akan memperoleh hasil yang baik sedangkan karyawan yang tidak memiliki gairah kerja tinggi dan mengubah sesuai emosional akan pengaruh hasil kerja (Fadly & Nuridin, 2021: 2).

Kepuasan kerja merupakan rasa senang karyawan pada pekerjaannya dan kedudukan dalam perusahaan. Seorang karyawan dapat merasa kepuasan memperoleh kompensasi yang sebanding dengan jasa yang di beri pada perusahaan. Jadi kepuasan kerja dipengaruhi pada kondisi psikologis individu di lingkungan perusahaan yang karyawan merasakan positif atau negatif dari lingkungan kerja yang dihadapi (Lamminar & Saragih, 2021: 3).

Wisdom Wealth Agency adalah kantor cabang dari perusahaan asuransi PT Panin Dai-Ichi Life yang berdiri pada tanggal 18 November 2000, sebagai perusahaan asuransi jiwa dengan beragam produk unggulan seperti kesehatan, pendidikan, syariah dan lain-lain. Wisdom Wealth Agency menjadi kantor cabang dari PT Panin Dai-Ichi Life yang pertama di kota Batam yang berada di Komp Bumi Riau Makmur Blok B No. 4, Sungai Panas, Kota Batam, Kepulauan Riau. Meski Wisdom Wealth Agency berdiri pada tahun 2000, PT Panin Dai-Ichi Life sudah selaku perusahaan pusat yang telah memiliki sejarah lebih dari 40 tahun. Pada saat ini Wisdom Wealth Agency memiliki 230 agen asuransi. Berikut disajikan data agen pada Wisdom Wealth Agency :

**Tabel 1.1** Data Jumlah Agen Wisdom Wealth Agency Bersumber Pada Jabatan Tahun 2021

<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>
Penasihat Keuangan ( <i>Financial Advisor</i> )	207 orang
Manajer Agensi ( <i>Agency Manager</i> )	14 orang
Senior Manajer Agensi ( <i>Senior Agency Manager</i> )	5 orang

Presiden Manajer Agensi ( <i>President Agency Manager</i> )	4 orang
<b>Jumlah</b>	<b>230 orang</b>

Sumber : Wisdom Wealth Agency (2021)

Berdasarkan data jumlah agen di Wisdom Wealth Agency yang diperoleh dari HRD adalah 230 karyawan. Agen yang dihitung dalam data tersebut merupakan agen aktif yang masih konsisten melakukan penjualan.

Berdasarkan kepuasan kerja karyawan pada Wisdom Wealth Agency saat ini masih rendah yang dapat diketahui dalam motivasi kerja. Motivasi kerja pada Wisdom Wealth Agency sering dijumpai agen yang kecil hati karena target omset yang harus dicapai masih sangat jauh. Aktivitas penjualan di lapangan tidak optimal karena kurang rasa percaya diri dan motivasi dalam melaksanakannya. Maka itu pihak manajemen perusahaan berusaha mencari solusi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam motivasi kerja agen.

Wisdom Wealth Agency juga terdapat sedikit masalah di bagian lingkungan kerja, seperti kurangnya tempat parkir di sekitar kantor dikarenakan kebanyakan tempat parkir sudah dipergunakan oleh showroom Hans Automotive.

Lingkungan tersebut terdapat kebisingan karena dibelakang kantor Wisdom Wealth Agency terdapat perusahaan alat berat yang sering membuat kebisingan pada saat jam kerja. Dengan perihal ini, dapat pengaruh konsentrasi, kenyamanan dan ketentraman karyawan dalam mengerjakan tugas. Agen asuransi memerlukan tempat bekerja yang tenang dan tentram agar bisa melakukan aktivitas dengan maksimal dan tentunya dapat lebih teliti dan konsentrasi pada menyelesaikan

pekerjaan secara efektif. Suatu tindakan motivasi yang baik pada tempat kerja dapat termotivasi karyawan untuk mengurangi kejenuhan, keletihan dan kelalaian dalam mengerjakan pekerjaan dan dapat motivasi karyawan.

Dampak penting pada kepuasan kerja bagi pegawai adalah kompensasi yang adalah kendala yang terjadi pada Wisdom Wealth Agency. Agen asuransi tidak mendapatkan gaji pokok dari perusahaan, penghasilan agen asuransi ditentukan dari berapa banyak penjualan agen tersebut. Dengan sistem seperti itu, banyak sekali agen asuransi yang tidak aktif lagi ketika terlalu lama tidak mendapatkan penjualan. Hal ini dikarenakan ketidakpuasan karyawan yang tidak mendapatkan kompensasi sebelum terdapat penjualan, dan tentunya semangat atau gairah untuk menjalani aktivitas juga tidak maksimal.

Berdasarkan penjelasan ini, peneliti terinspirasi untuk melaksanakan sebuah penelitian dengan judul **"Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada Wisdom Wealth Agency di Kota Batam"**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Identifikasi berdasarkan latar belakang di atas, yaitu:

1. Ketenangan atau kenyamanan yang kurang dikarenakan adanya kebisingan di lokasi tempat kerja.
2. Tidak ada kompensasi gaji pokok pada karyawan.
3. Kurangnya motivasi kerja untuk menjalani aktivitas penjualan.

### **1.3. Batasan Masalah**

Terdapat beberapa batasan masalah berdasarkan latar belakang pada penelitian ini, dengan tujuan supaya peneliti konsentrasi kepada topik yang diteliti, antara lain :

1. Variabel lingkungan kerja dibatasi dalam hal lingkungan tempat kerja.
2. Variabel kompensasi dibatasi dalam hal kompensasi dari perusahaan.
3. Variabel motivasi kerja dibatasi dalam hal motivasi kerja pada karyawan.
4. Karyawan yang kerja di Wisdom Wealth Agency sebagai responden dalam penelitian tersebut.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Terdapat berbagai rumusan masalah berdasarkan latar belakang pada penelitian ini, antara lain :

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Wisdom Wealth Agency?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Wisdom Wealth Agency?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Wisdom Wealth Agency?
4. Apakah lingkungan kerja, kompensasi dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Wisdom Wealth Agency?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Terdapat beberapa tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah pada penelitian tersebut, antara lain:

1. Untuk menganalisa pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada Wisdom Wealth Agency.
2. Untuk menganalisa pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada Wisdom Wealth Agency.
3. Untuk menganalisa pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada Wisdom Wealth Agency.
4. Untuk menganalisa pengaruh lingkungan kerja, kompensasi dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pada Wisdom Wealth Agency.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis pada penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mampu menambahkan dan meningkatkan kemampuan berpikir ilmiah, metodologi dalam menyusun sebuah penelitian, dan ilmu pengetahuan,.
2. Mampu dijadikan landasan serta nilai tambahan pengetahuan ilmiah dalam perkembangan manajemen perusahaan.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis pada penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Manfaat praktir bagi peneliti yaitu dapat menambahkan pengalaman dan pengetahuan mengenai ilmu sumber daya manusia.

2. Bagi Wisdom Wealth Agency

Penelitian tersebut data dimanfaatkan sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi perusahaan dalam menaikkan kepuasan kerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian memiliki tujuan untuk membagikan ilmu pengetahuan yang berkaitan dan dijadikan sebagai pustaka, pertimbangan acuan dan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.