

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era yang semakin canggih ini setiap perusahaan berlomba-lomba bersaing untuk menjadi perusahaan terbaik dengan memperoleh keuntungan yang sangat banyak. Maka dari itu, kesejahteraan karyawan menjadi hal penting untuk di perhatikan. Untuk mencapai tujuan suatu perusahaan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, berintelektual, serta bertanggung jawab terhadap tugas yang sudah ditentukan dengan tidak melanggar aturan yang sudah berlaku di perusahaan tersebut. Dengan persaingan yang semakin ketat, setiap perusahaan harus mampu mempertahankan eksistensi nya di dunia industri. Karena jika suatu perusahaan berhasil dalam membentuk sumber daya manusia yang berprestasi maka keuntungan tersebut juga akan diperoleh oleh perusahaan itu sendiri.

Ada berbagai macam perusahaan yang terdapat di Indonesia antara lain perusahaan industri, perusahaan jasa, perusahaan dagang, dan perusahaan agraris. Salah satu tempat yang menjadi penelitian ini ialah jenis usaha pariwisata yang bergerak di bidang jasa, alasan memilih tempat pariwisata sebagai objek penelitian ialah banyak nya hal yang bisa diberikan kepada setiap konsumen dengan memperhatikan setiap reaksi dari konsumen mulai dari adanya rasa senang, rasa nyaman, relaksasi yang mana tujuan nya untuk meredakan stres dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen. Selain itu,

tujuan tempat pariwisata tidak hanya sebagai media bersenang-senang saja melainkan juga berpengaruh terhadap perkembangan perekonomian Indonesia. Jika suatu daerah mempunyai perkembangan pariwisata yang terus berjalan, maka rasa penasaran konsumen terhadap tempat tersebut akan semakin besar.

Mengingat semakin bertambahnya tahun selalu ada perubahan di sektor pariwisata untuk menarik minat dari berbagai kalangan pengunjung. Oleh karena itu, suatu tempat pariwisata harus mempunyai tatanan tempat yang indah, pelayanan yang memuaskan, serta kondisi internal pekerjaan yang sehat. Karena jika hal tersebut berjalan sesuai prosedur yang baik maka akan berdampak terhadap karyawan maupun konsumen itu sendiri. Untuk itu, sumber daya manusia nya harus seorang individu yang mengerti mengenai peran nya masing-masing.

Ada beberapa faktor internal yang mempengaruhi sumber daya manusia, salah satunya keadaan lingkungan kerja. Lingkungan kerja meliputi area untuk karyawan yang di dalamnya terdapat fasilitas yang mendukung yang bisa memicu karyawan untuk menyelesaikan tugasnya (June & Siagian, 2020). Lingkungan kerja dapat dikatakan apakah layak atau tidak seperti kebersihan yang selalu terjaga, penempatan perabotan kerja yang rapih, udara yang bersih dan lancar, serta kenyamanan dan keamanan yang terjamin bagi karyawan nya. Karena lingkungan kerja yang sehat itu ialah lingkungan kerja yang asri dengan mengutamakan kebersihan dan rasa nyaman. Lingkungan kerja yang tidak mendukung akan berdampak buruk bagi karyawan dan akan mempengaruhi

kinerja nya serta dapat merugikan perusahaan itu sendiri jika tidak berhasil membentuk karyawan yang berprestasi.

Selanjutnya hal yang sering dilakukan dalam melaksanakan pekerjaan yaitu dengan saling berkomunikasi. Komunikasi memegang kendali penting dalam perusahaan, komunikasi yang tidak selalu harmonis bisa saja menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak tidak maksimalnya pekerjaan yang dilakukan (Nanda & Ina Namora, 2020).

Komunikasi yang terjalin disini bisa antara karyawan dengan atasan, sesama rekan kerja maupun antara karyawan dengan konsumen yang berlangsung. Komunikasi yang sebagai proses penyampaian dan penerimaan pesan efektif dalam menimbulkan koordinasi yang baik untuk meningkatkan produktivitas, dengan berkomunikasi yang baik tanggung jawab serta tugas akan digambarkan dengan jelas sehingga pekerjaan cepat terselesaikan (Ramadhan et al., 2021). Dalam berkomunikasi menggunakan bahasa yang sopan dan mudah di mengerti oleh setiap individu dapat meningkatkan pikiran positif dan terhindar dari kesalahpahaman kepada siapa saja dengan begitu masing-masing individu paham terhadap tugas nya dan jika karyawan maupun konsumen menemukan adanya kesalahan, mereka tidak akan takut untuk melaporkan setiap keluhan-keluhan yang terjadi ataupun sekedar untuk memberi masukan dan kritikan yang membangun untuk perusahaan tersebut.

Faktor yang lainnya yang harus diperhatikan ialah stres kerja yang dirasakan setiap karyawan dengan berbeda-beda, Suatu perusahaan tentunya tidak boleh menganggap sepele faktor-faktor tersebut dengan tidak memperhatikan dan

mengontrol apa yang terjadi terhadap karyawan nya. Perusahaan perlu memahami bahwa pada umumnya kepuasan kerja karyawan yang berdampak terhadap perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan, adakalanya mengalami penurunan. Faktor internal perusahaan yang tidak mendukung seperti kurang terjaganya kebersihan, tidak terawat, serta tata letak yang tidak sesuai akan mempengaruhi suasana hati seseorang menjadi buruk dan tidak semangat bekerja. Begitu pula rasa kepercayaan diri karyawan untuk saling bersosialisasi memiliki pengaruh terhadap stres kerja yang dihadapi karyawan. Interaksi yang sering terjadi kesalahpahaman akan menciptakan suasana yang tidak nyaman dan memicu stres kerja yang timbul di tempat kerja. Stres kerja yang sering terjadi terus menerus akan mengancam kesanggupan karyawan untuk menghadapi pekerjaannya. Akibat dari stres kerja tersebut karyawan perlahan-lahan mulai melupakan tanggung jawabnya dengan melakukan mogok kerja atau sering tidak hadir bekerja tanpa keterangan yang jelas.

Stres kerja akan menjadi suatu masalah ketidakseimbangan antara fisik dan mental yang mengundang kecemasan, ketegangan, rasa emosi, proses berpikir dan perasaan negatif pada seseorang (Gofur, 2018). Akibatnya karyawan tidak bisa memberikan loyalitas yang ada pada dirinya kepada perusahaan. Dengan begitu karyawan dan perusahaan harus sadar dan segera mencari solusi agar tidak sampai parah yang berakibat pada pencapaian perusahaan. Apabila perusahaan maupun karyawan mulai paham dan dapat mengatasi stres kerja maka akan dengan mudah mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Dengan tingkat kesenangan yang dirasakan setiap individu atas perannya.

Untuk meningkatkan kesejahteraan suatu perusahaan tentu kepuasan kerja karyawan menjadi salah satu faktor penting yang terdapat di dalamnya, kepuasan kerja karyawan menunjukkan seseorang mengenai bagaimana sikapnya, perasaan senang atau tidak, puas atau tidak puas terhadap suatu pekerjaan (Andika & Irmayanti, 2021). Dampak dari kepuasan kerja yang bagus akan mengurangi tingkat absensi karyawan, berkontribusi positif terhadap perusahaan karena kepuasan kerja mengidentifikasi seseorang secara psikologis dan menganggap tingkat kinerja yang dianggap penting bagi harga diri untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan perusahaan (Steven & Prasetyo, 2020).

SouthLinks Country Club Batam merupakan salah satu lapangan golf terbaik yang ada di Batam, yang berdiri sejak tahun 1994 yang beralamat Jl. Gajah Mada KM. 9 Sei Ladi, Sekupang, Batam, Kepulauan Riau. Ada banyak pelayanan yang diberikan untuk memanjakan konsumen, mulai dari fasilitas *driving range*, *swimming pool*, lapangan *volley*, tempat penginapan, ruang *meeting*, *restaurant*, *spa massage*, serta lapangan golf itu sendiri. Untuk itu sebelum konsumen mendapat pelayanan yang baik maka seharusnya kondisi karyawan terlebih dahulu harus baik dan siap bekerja, itu semua dipengaruhi oleh faktor internal dari perusahaan itu sendiri. Berikut data jumlah karyawan yang bekerja di SouthLinks Country Club Batam:

**Tabel 1. 1** Jumlah Karyawan SouthLinks Country Club Batam

Karyawan	124
Palpon ( <i>subcont security</i> )	21
PT Arif Mandiri ( <i>subcont lapangan</i> )	18
Caddy ( <i>part time</i> )	82
Total	245

**Sumber :** Data dari HRD SouthLinks Country Club Batam, 2022

Perusahaan yang baik akan memperhatikan kesejahteraan karyawan nya guna menciptakan perusahaan yang maju. Pada SouthLinks Country Club Batam, keamanan di tempat kerja, dan kebersihan sekitar lingkungan kerja teridentifikasi cukup baik dan terawat juga fasilitas yang disediakan cukup memadai seperti kolam renang, tempat gym, beserta kelengkapan kerja lain nya seperti: computer, cctv, meja, kursi, loker. Hubungan komunikasi yang terjalin antara sesama karyawan maupun antar karyawan dengan customers juga terbilang baik, itu semua ditandai dengan tidak adanya surat peringatan maupun penilaian buruk dari customers , dan penguasaan karyawan terhadap pekerjaan juga terbilang baik. Pada 1 tahun terakhir ini tingkat absensi karyawan yang tidak masuk kerja hanya 2%.

SouthLinks Country Club Batam yang merupakan tempat pariwisata tidak selalu berjalan dengan mulus adakalanya dalam beroperasi memiliki hambatan yang di hadapi oleh karyawan nya, hal tersebut berdampak terhadap kepuasan karyawan yang terkadang mengalami penurunan seperti kurang bersemangat bekerja, kurang terbuka terhadap permasalahan mengenai pekerjaan atau cenderung menutup diri. Dengan permasalahan tersebut perusahaan perlu memperhatikan keadaan karyawan, bisa melalui pendekatan antara atasan dengan karyawan untuk mencari solusi guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan itu sendiri yang nanti nya juga akan berdampak positif kepada perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara, terdapat permasalahan dalam lingkungan kerja yaitu kurang terjaganya kebersihan sampah organik maupun non organik yang mana masih berserakan di tempat yang tidak seharusnya. Suhu

udara yang kurang lancar yang terkadang menimbulkan rasa kurang nyaman, penerangan di beberapa tempat yang masih kurang seperti penerangan di toilet. Selain permasalahan lingkungan kerja maka permasalahan selanjutnya ialah komunikasi.

Komunikasi yang tidak selalu berjalan dengan baik antara sesama rekan kerja maupun antara karyawan dengan atasan, bahkan tidak jarang juga terjadi kesalahpahaman antara karyawan dengan konsumen yang bisa memicu rasa emosional, dan kurang keterbukaan terhadap sesuatu yang ingin disampaikan.

Stres kerja yang dihadapi karyawan yang bisa membuat karyawan kurang bersemangat bekerja, alhasil beberapa karyawan yang merasa tertekan akan memilih tidak hadir disaat jam operasional atau sengaja datang terlambat. Banyak nya beban yang di tanggung karyawan juga bisa menyebabkan karyawan tidak fokus terhadap kewajibannya.

Untuk melengkapi data pada kepuasan kerja karyawan, berikut lampiran data kehadiran kerja karyawan SouthLinks Country Club Batam

**Tabel 1. 2** Data Kehadiran Karyawan SouthLinks Country Club Batam

Bulan	Kehadiran Karyawan			
	Karyawan Tetap		Karyawan <i>Part time</i>	
	Hadir	Tidak Hadir	Hadir	Tidak Hadir
Januari	162	1	54	28
Februari	163	-	56	26
Maret	162	1	51	31
April	163	-	44	38
Mei	163	-	30	52
Juni	163	-	64	18

**Tabel 1.2 Lanjutan**

<b>Bulan</b>	<b>Kehadiran Karyawan</b>			
	<b>Karyawan Tetap</b>		<b>Karyawan <i>Part time</i></b>	
	<b>Hadir</b>	<b>Tidak Hadir</b>	<b>Hadir</b>	<b>Tidak Hadir</b>
Juli	163	-	56	26
Agustus	163	-	41	41
September	163	-	57	25
Oktober	163	-	46	36
November	163	-	47	35
Desember	163	-	48	34

**Sumber** : Data HRD SouthLinks Country Club Batam, 2022

Berdasarkan permasalahan yang muncul, dapat diajukan sebuah penelitian dengan tema **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan kerja Karyawan SouthLinks Country Club Batam”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan yang sudah disebutkan, identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Karyawan kurang memperhatikan keadaan lingkungan kerja untuk saling menjaga kebersihan yang terkadang menyebabkan rasa kurang nyaman terhadap lingkungan kerja sekitar.
2. Suhu udara yang kurang lancar sehingga menyebabkan rasa gerah dan kurang nyaman.
3. Terkadang kurangnya komunikasi antar karyawan dengan atasan yang menyebabkan kesalahpahaman.
4. Adanya karyawan yang kurang bersemangat dalam bekerja.
5. Terkadang ada beberapa karyawan yang tidak masuk bekerja sesuai jam operasional.



### **1.3 Batasan Masalah**

Agar masalah ini lebih terfokus pada variabel yang ingin diteliti, maka batasan masalah nya dibatasi pada objek penelitian, maka penulis membatasi permasalahan pada penelitian ini, adalah:

1. Penelitian ini dibatasi pada beberapa variabel, yaitu lingkungan kerja, komunikasi, dan stres kerja.
2. Objek penelitian yaitu SouthLinks Country Club Batam.
3. Periode penelitian berlangsung dari tahun 2021-2022.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan SouthLinks Country Club Batam?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan SouthLinks Country Club Batam?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan SouthLinks Country Club Batam?
4. Apakah lingkungan kerja, komunikasi, dan stres kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan SouthLinks Country Club Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan SouthLinks Country Club Batam.

2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan SouthLinks Country Club Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan SouthLinks Country Club Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, komunikasi, dan stres kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan SouthLinks Country Club Batam.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat teoritis:

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan beberapa manfaat kepada pihak-pihak di antaranya adalah:

- a. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi pedoman dan menambah wawasan serta pengalaman sebagai referensi yang bisa membantu pada bidang pekerjaan manajemen.
- b. Dapat di jadikan sebagai rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan

#### 2. Manfaat praktis:

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat kepada umum baik kepada diri sendiri maupun orang lain di antaranya adalah:

- a. Bagi penulis  
Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan mampu menerapkannya dalam dunia pekerjaan.
- b. Bagi institusi atau perusahaan

Hasil dari penelitian ini di harapkan untuk lebih menyadarkan perusahaan dalam memperhatikan karyawan nya untuk dapat mewujudkan sumber daya manusia yang terbaik.

c. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi pedoman mengenai materi secara umum dalam hal peran lingkungan kerja, komunikasi, dan stres kerja terhadap kepuasan kerja.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat kepada sesama untuk melaksanakan kegiatan dalam menjaga lingkungan kerja, komunikasi, dan stres kerja agar dapat meningkatkan kualitas diri pada karyawan perusahaan.