

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai, dalam usaha merealisasikan visi dan mencapai tujuan-tujuan perusahaan untuk menghadapi era globalisasi persaingan antar perusahaan, maka itu agar sistem perusahaan berjalan tentu dalam beberapa aspek sangat penting dalam peningkatan seperti kinerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan aspek-aspek lainnya baik menunjang sistem perusahaan.

Kinerja merupakan suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, terlihat dari hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki. Kinerja yang baik dan kompeten dapat menunjang keberhasilan perusahaan, sebaliknya kinerja yang buruk dapat menjadi masalah kompetitif bisa menempatkan perusahaan dalam kondisi yang merugi, berbagai cara akan ditempuh oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja seluruh karyawannya.

PT. Tiga Serangkai memang telah menjadi bagian dari tumbuh kembang anak bangsa sejak meluncurkan buku-buku perdananya yang sangat sederhana dipenghujung tahun 1959. Pada tahun 2003 PT. Tiga Serangkai mengambil keputusan untuk membagi tiga bagian penting yaitu bagian penerbitan dan percetakan, bagian distribusi, dan bagian retail. PT Tiga Serangkai International Cabang Palembang bentuk perusahaan berperan penting dalam pendidikan

nasional maka dari itu mereka harus memiliki karyawan yang mampu dan ahli dalam bidangnya, sehingga kinerja karyawan menjadi hal yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan.

Dari hasil wawancara dengan *branch manager* PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang yaitu bapak Taufik Heru Mustofa bahwa kendala yang dihadapi di antaranya dalam segi kualitas, kuantitas dan efisiensi waktu dari masing-masing karyawan. Ada beberapa karyawan yang merasa dirinya sudah bekerja dengan rajin tetapi masih mendapatkan imbalan yang kecil, ada pula yang hanya bekerja seperlunya tetapi mendapatkan nilai yang besar. Karyawan bekerja tidak teratur sesuai target dan penugasannya. Hubungan kerja yang kurang harmonis, kurangnya komunikasi yang baik antar karyawan, hal ini menyebabkan keterlambatan dalam penerimaan buku sehingga mengalami kenaikan dan penurunan target dalam penjualan buku dan menghambat jalannya suatu pekerjaan.

Kepuasan dan ketidakpuasan yang di rasakan oleh karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang dapat dilihat dari banyaknya jumlah absensi dan jumlah karyawan yang keluar dan masuk. Semakin tinggi jumlah karyawan yang keluar diperusahaan, maka tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja rendah, karena karyawan merasa tidak cocok bekerja diperusahaan. Tingginya jumlah karyawan yang keluar diperusahaan disebabkan juga oleh kebijakan perusahaan untuk mengurangi jumlah karyawan sehingga dapat terjadi efisiensi dalam proses bekerja.

Untuk meningkatkan kinerja misalnya dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan tersebut. Pembahasan tentang kepuasan kerja karyawan tidak bisa dilepaskan dari kenyataan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dicapai apabila semua harapannya dapat dipenuhi dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Setiap kegiatan yang dilakukan seseorang didorong oleh suatu kekuatan dalam diri orang tersebut, kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi. Motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu, motivasi ini sangat berkaitan dengan kebutuhan, sehingga manajemen perusahaan harus lebih menaruh perhatian terhadap kebutuhan karyawan agar dapat memotivasi mereka dengan baik.

Selain itu, dengan menciptakan lingkungan kerja yang sesuai harapan karyawan, akan membuat mereka merasa nyaman dalam bekerja, merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat kerja, dengan memperhatikan lingkungan kerja baik internal maupun eksternal yang diharapkan bisa menambah semangat dalam bekerja. Perusahaan ingin mendapatkan kinerja yang maksimal, maka itu perusahaan harus bisa menciptakan suasana kerja yang kondusif. Sangat sulit menghasilkan karya terbaik di lingkungan kerja yang tidak mendukung aktivitas kita yang produktif dan inovatif.

Lingkungan kerja pada PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang yang didapat dari observasi awal terlihat ruang kantor yang sempit. Tidak ada jarak meja kerja antar karyawan dan jarak untuk berjalan, hal ini kadang mempersulit gerak karyawan terutama apabila salah satu karyawan sedang menerima tamu dalam ruang kantor. Ditambah lagi dengan adanya beberapa

tumpukan buku-buku yang menghalangi antara meja sesama karyawan terlihat kurang tertata rapi, dan membuat ruangan semakin penuh dan sesak. Aturan tetap harus dibuat tetapi dengan tujuan untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas, bukan dengan tujuan mengekang karyawan, jika semangat kerja karyawan meningkat maka otomatis kinerja karyawan juga akan meningkat. maka pencapaian tujuan suatu perusahaan akan berjalan dengan baik serta terciptalah kepuasan kerja bagi setiap karyawan didalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang dapat dilihat pada table 1.1 yang menunjukkan kehadiran karyawan dan target penjualan buku yang dipenuhi oleh karyawan pada PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang.

**Tabel 1.1**  
**Persentasi Kehadiran Karyawan dan Target Penjualan Buku**  
**PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang**  
**Tahun 2015-2018**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
1	Kehadiran Karyawan	98%	95%	95%	96%
2	Target penjualan buku yang dipenuhi	74%	81%	69%	72%

Sumber: PT Tiga Serangkai Cabang Kota Palembang, 2019.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT Tiga Serangkai Cabang Kota Palembang dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 kehadiran karyawan sebesar 98% hadir dan pada target penjualan buku sebesar 74% yang terpenuhi, tahun 2016 kehadiran karyawan sebesar 95% hadir dan pada target penjualan buku sebesar 81% yang terpenuhi, tahun 2017 kehadiran karyawan sebesar 95% hadir dan pada target penjualan buku sebesar 69% yang terpenuhi, sedangkan tahun 2018

kehadiran karyawan sebesar 96% hadir dan pada target penjualan buku sebesar 72% yang terpenuhi. Kehadiran karyawan mengalami penurunan dan kenaikan dari tahun 2015-2018 hal ini disebabkan adanya pergantian karyawan. Penjualan buku mengalami mengalami penurunan dan kenaikan hal ini disebabkan semakin banyaknya kompetitor seperti Erlangga, Gramedia, Pesona Edukasi, dan Mulia Kencana Semesta, dan kurang harmonis hubungan kerja karyawan, serta kebijakan pemerintah untuk perubahan kurikulum 2013.

Dari Penjelasan dan uraian masalah mengenai kinerja karyawan dan data di atas hal tersebutlah yang menjadi fenomena perusahaan pada PT Tiga Serangkai Cabang Kota Palembang, Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja. tetapi tidak semua kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. dalam hal ini diperkuat dengan adanya *research gap* sebagai berikut :

Motivasi terhadap kepuasan yang diteliti oleh Aan Purnomo menunjukkan berpengaruh positif.<sup>1</sup> Hal ini berbeda dengan hasil penelitian H. Teman Koesmono menunjukkan pengaruh negatif motivasi terhadap kepuasan<sup>2</sup> dan hasil

---

<sup>1</sup> Aan Purnomo, Pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. HYUP SUNG indonesia purbalingga, 2014.

<sup>2</sup> H. Teman Koesmono, Pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan pada sub sektor industri pengolahan kayu skala menengah di jawa timur, Jurnal Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan. Vol.7, No. 2, September 2005.

penelitian oleh Alvina Puspha Fiki Fatmawati, dkk menunjukkan tidak terdapat pengaruh motivasi terhadap kepuasan.<sup>3</sup>

Lingkungan terhadap kepuasan yang diteliti oleh Himawan Chandra Hadinata menunjukkan berpengaruh positif.<sup>4</sup> Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Dwi Septianto menunjukkan pengaruh negatif lingkungan terhadap kepuasan<sup>5</sup> dan hasil penelitian oleh Quinerta Stevani Aruan, dkk menunjukkan tidak terdapat pengaruh lingkungan terhadap kepuasan.<sup>6</sup>

**Tabel I.2**  
**Research Gap Motivasi dan Lingkungan Terhadap Kepuasan**

	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh positif motivasi terhadap kepuasan	Aan Purnomo (2014)
	Terdapat pengaruh negatif motivasi terhadap kepuasan	H. Teman Koesmono (2005)
	Tidak terdapat pengaruh motivasi terhadap kepuasan	Alvina Puspha Fiki Fatmawati, Wahyu Hidayat dan Reni Shinta Dewi (2013)
Pengaruh Lingkungan Terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh positif lingkungan terhadap kepuasan	Himawan Chandra Hadinata (2014)
	Terdapat pengaruh negatif lingkungan terhadap kepuasan	Dwi Septianto (2010)
	Tidak terdapat pengaruh lingkungan terhadap kepuasan	Quinerta Stevani Aruan, Mahendra Fakhri (2015)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

<sup>3</sup>Alvina Puspha Fiki Fatmawati, Wahyu Hidayat dan Reni Shinta Dewi, pengaruh motivasi, kompensasi melalui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan studi kasus karyawan PT Pelindo III Semarang, *Jurnal of social and politic*, 2013.

<sup>4</sup>Himawan Chandra Hadinata, Pengaruh Lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan Pabrik Genteng massoka kebumen, Jawa tengah, Skripsi, (Yogyakarta:Fakultas Ekonomi, 2014).

<sup>5</sup> Dwi Septianto. Pengaruh lingkungan kerja, kompensasi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di RS"X", *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol. 4, No. 1, Jakarta 2013.

<sup>6</sup> Quinerta Stevani Aruan, dkk pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan lapangan departemen grasberg power dirtribution PT. Freeport Indonesia, Vol. 27, No. 141-162, 2015.

**Tabel I. 3**  
**Research Gap Motivasi dan Lingkungan Terhadap Kinerja**

	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja	Terdapat pengaruh positif motivasi terhadap kinerja	Lidia Lusri, Hotlan Siagian (2017)
	Terdapat pengaruh negatif motivasi terhadap kinerja	Prihantini, Mansur dan Khoirul (2017)
	Tidak terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja	Yuli Suwati (2013)
Pengaruh Lingkungan Terhadap Kinerja	Terdapat pengaruh positif lingkungan terhadap kinerja	Lucky Wulan Analisa (2011)
	Terdapat pengaruh negatif lingkungan terhadap kinerja	Veronica Aprilia (2015)
	Tidak terdapat pengaruh lingkungan terhadap kinerja	Unggul Adi Purnama dkk (2017)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Motivasi terhadap kinerja yang diteliti oleh Lidia Lusri, Hotlan Siagian menunjukkan berpengaruh positif.<sup>7</sup> Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Prihantini, Mansur dan Khoirul menunjukkan pengaruh negatif motivasi terhadap kinerja<sup>8</sup> dan hasil penelitian oleh Yuli Suwati menunjukkan tidak terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja.<sup>9</sup>

Lingkungan terhadap kinerja yang diteliti oleh Lucky Wulan Analisa menunjukkan berpengaruh positif<sup>10</sup> Hal ini berbeda dengan hasil penelitian

---

<sup>7</sup> Lidia Lusri dan Hotlan Siagian, Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan PT. Borwita Citra Prima Surabaya, Program Manajemen Bisnis, Vol. 5, No. 1, Surabaya 2017.

<sup>8</sup> Yusi Prihantini, dkk, Pengaruh Kompensasi, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT BPR Kertha Arthamandiri Kepanjen Malang, Jurnal (Malang : Universitas, 2017).

<sup>9</sup> Yuli Suwati, Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tunas Hijau Samarinda, Jurnal (Samarinda : Universitas Mulawarman, 2013)

<sup>10</sup> Lucky Wulan Analisa, Analisis Pengaruh Motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi pada dinas perindustrian dan perdagangan kota semarang) Skripsi, (Semarang: Fakultas Ekonomi, 2011).

Veronica Aprilia menunjukkan pengaruh negatif lingkungan terhadap kinerja<sup>11</sup> dan hasil penelitian oleh Unggul Adi Purnama dkk menunjukkan tidak terdapat pengaruh lingkungan terhadap kinerja.<sup>12</sup>

**Tabel I.4**  
**Research Gap Kepuasan Terhadap Kinerja**

	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Pengaruh Kepuasan Terhadap Kinerja	Terdapat pengaruh positif kinerja terhadap kepuasan	Khairiyah dan Anisa (2013)
	Terdapat pengaruh negatif kinerja terhadap kepuasan	Bayu Dwilaksono Hanafi, Corry Yohana (2017)
	Tidak terdapat pengaruh kinerja terhadap kepuasan	Erick Robson Lumbantoruan (2015)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Kepuasan terhadap kinerja yang diteliti oleh Khairiyah dan Anisa menunjukkan berpengaruh negatif.<sup>13</sup> Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Bayu Dwilaksono Hanafi, Corry Yohana menunjukkan pengaruh positif kepuasan terhadap kinerja<sup>14</sup> dan hasil penelitian oleh Erick Robson Lumbantoruan menunjukkan tidak terdapat pengaruh kepuasan terhadap kinerja.<sup>15</sup>

<sup>11</sup> Veronica Aprilia, Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Indomulti Plasindo di Kota Semarang, Jurnal (Semarang : Universitas, 2015)

<sup>12</sup> Unggul Adi Purnama, dkk. Pengaruh Lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderating (survei pada tenaga kependidikan universitas slamet riyadi surakarta). Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Vol.11, No.2, Desember 2017.

<sup>13</sup> Khairiyah dan Nur Syaima Annisa, Pengaruh Kepuasan Kerja, Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Nutricia Indonesia Sejahtera, Jurnal (Bandung : Universitas Gunadarma, 2013).

<sup>14</sup> Bayu Dwilaksono Hanafi, Corry Yohana, pengaruh motivasi dan lingkungan kerja, terhadap kinerja karyawan, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT BNI Lifeinsurance, Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis. Vol. 5, No. 1, Maret 2017.

<sup>15</sup> Erick Robson Lumbantoruan, Pengaruh Kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, dan komitmen keryawan terhadap kinerja karyawan dan prilaku kewargaan sebagai variabel intervening (Studi PT. Perindustrian dan Perdagangan Crumb Rubber Pekanbaru), Vol.2.No.1 Februari 2015.

Berbagai penelitian di atas menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari pengaruh motivasi dan lingkungan terhadap kepuasan, pengaruh motivasi dan lingkungan terhadap kinerja, pengaruh kepuasan terhadap kinerja, maka itu membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di awal, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang ?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang ?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang ?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang ?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang ?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang ?

### **C. Batasan Masalah**

1. Penelitian ini dibatasi pada PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang
2. Peneliti akan membahas mengenai konsep kinerja, motivasi, lingkungan, dan kepuasan kerja. Pembahasan pada materi tersebut berdasarkan teori yang ada pada literatur dan juga didukung dengan data-data yang ada berdasar sumber yang terpercaya.

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang .
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang.
6. Untuk mengetahui kepuasan kerja memediasi motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang .

## **E. Kontribusi Penelitian**

### **1. Kontribusi Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan motivasi kerja dan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Dan digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang.

### **2. Kontribusi Praktis**

#### **a. Bagi Perusahaan**

Diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi PT. Tiga Serangkai International Cabang Kota Palembang untuk mengetahui pentingnya motivasi kerja dan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

#### **b. Bagi Universitas**

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya di bidang ekonomi syariah dan sebagai perbandingan untuk penulisan sejenis selanjutnya.

**c. Bagi Penulis**

Dengan melakukan penulisan ini, penulis memperoleh ilmu dan pengalaman baru mengenai pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

