

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di dalam organisasi ada tujuan yang harus dicapai dimasa yang akan datang, termasuk tujuan untuk menyejahterakan karyawan. Kesejahteraan karyawan sangatlah penting untuk mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan. Di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, organisasi dituntut untuk mempertahankan dan meningkatkan produktivitas serta kinerja karyawan. Salah satu faktor yang diakui memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja mencakup aspek-aspek seperti persepsi karyawan terhadap kompensasi yang diterima dan lingkungan kerja di tempat mereka bekerja. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami dan mengelola faktor-faktor ini dengan baik untuk mencapai kepuasan kerja yang optimal.

Menurut Handoko dalam Mulyah (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja pegawai merupakan suatu tindakan yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan organisasi. Kepuasan kerja sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Karena apabila karyawan merasa perusahaan dapat memberikan kepuasan, maka karyawan tidak ragu untuk bekerja semaksimal mungkin. Dampak dari adanya kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan. Tetapi dampak dari ketidakpuasan kerja juga dapat menyebabkan penurunan produktivitas dan masalah kesejahteraan mental dan fisik karyawan. Kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kompensasi, kondisi lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi dan lain sebagainya.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah kompensasi. Kompensasi adalah imbalan yang diterima oleh karyawan karena sudah melakukan pekerjaan yang ditanggungjawabkan kepada mereka. Menurut

Hasibuan dalam Suprpti dan Muliatie (2019) mengatakan bahwa kompensasi merupakan semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung dan tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Tujuan dari adanya kompensasi adalah untuk memotivasi karyawan, mempertahankan karyawan, dan memberikan penghargaan kepada mereka atas pekerjaan yang telah mereka lakukan. Bagi karyawan kompensasi sangat berarti karena dapat menambah keuangan dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka. Kompensasi yang diberikan bisa berupa gaji, promosi, dan tunjangan. Menurut Handoko dalam Ramadanita dan Kasmiruddin (2018) mengatakan bahwa dampak dari ketidakpuasan pembayaran kompensasi yang dirasa kurang tepat akan memperlambat penyelesaian tugas dan tanggung jawab rutin yang dikerjakan, maka tak jarang hal ini dapat menyebabkan karyawan menjadi malas bekerja, sering menunda-nunda pekerjaan, frustrasi, tidak merasakan kenyamanan dalam bekerja dan hasil yang dicapai dalam pekerjaan tidak maksimal.

Undang-undang dan peraturan pemerintah juga dapat mempengaruhi cara perusahaan dalam memberikan kompensasi. Pemberian kompensasi sudah diatur dalam Undang-undang pasal 15 ayat (1) PP 35/2021 yang menyebutkan bahwa “Pengusaha wajib memberikan uang kompensasi kepada pekerja atau buruh yang hubungan kerjanya berdasarkan PKWT”. Jadi karyawan ataupun pegawai yang bekerja disebuah perusahaan atau kantor wajib mendapatkan kompensasi sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya.

Selain kompensasi diberikan, karyawan juga harus mendapatkan lingkungan kerja yang baik untuk menambah kepuasan kerja karyawan. Menurut Sri Widodo dalam Suprpti dan Muliatie (2019) mengatakan bahwa Lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana para karyawan dapat melaksanakan tugasnya sehari-hari dengan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas tersebut. Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, sehingga semakin baik lingkungan yang diberikan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan kerja karyawan, sehingga tujuan yang ada didalam organisasi juga dapat tercapai dengan dan meningkat lebih tinggi lagi. Contoh lingkungan kerja seperti suasana, pencahayaan yang ada di

ruang kantor, kebersihan, keamanan, kepemimpinan dan lainnya. Lingkungan kerja yang baik dapat berdampak positif pada kesejahteraan dan produktivitas karyawan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk akan berdampak negatif bagi karyawan sehingga dapat menyebabkan stres, penurunan kinerja, dan masalah kesehatan fisik atau mental pada karyawan. Selain itu, lingkungan kerja juga dapat memberikan hubungan yang baik bagi atasan, sesama rekan kerja, dan juga bawahan di sekitar perusahaan.

Lingkungan kerja juga diatur dalam undang-undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja. UU Keselamatan kerja merupakan undang-undang yang berpengaruh terhadap lingkungan kerja di Indonesia. Undang-undang ini menetapkan standar keselamatan dan kesehatan yang harus diikuti dan diterapkan oleh perusahaan. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang positif dan memperhatikan kesejahteraan karyawan, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang akan berdampak positif pada produktivitas dan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan.

Perumda Tirtanadi adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengelolaan air minum dan air limbah di Indonesia. Perusahaan ini memberikan pelayanan air minum yang berkualitas untuk seluruh masyarakat. Pada tanggal 10 September 2009, telah ditandatangani Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No 10 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi yang menyatakan bahwa tujuan pokok Perumda Tirtanadi adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

Kinerja yang terjadi pada Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi sudah dapat dibilang dalam keadaan baik, karena para karyawan mengerjakan tugas mereka sesuai dengan bidang yang diberikan kepada mereka. Akan tetapi pemberian motivasi yang ada kurang maksimal, karena dari observasi yang dilakukan oleh peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa kenaikan jabatan

untuk menjadi karyawan tetap sulit untuk dilakukan. Kurangnya motivasi. Pemberian kompensasi yang diberikan untuk karyawan Perumda Tirtanadi Cabang Berastagi dapat berupa gaji, upah, tunjangan, bonus, insentif, dan lain sebagainya. Akan tetapi sebagian pemberian tunjangan hanya diberikan kepada karyawan tetap saja, dengan hasil yang bisa menjadi dua kali lipat dari tunjangan yang didapatkan oleh karyawan honor. Kompensasi ini terbagi menjadi beberapa kelompok karyawan, yaitu karyawan tetap, karyawan honor, dan karyawan lepas. Dari pembagian ini, ada beberapa kompensasi yang diterima dan tidak diterima oleh para karyawan. Beberapa contoh kompensasi yang diberikan yaitu:

**Tabel 1.1 Jenis Kompensasi**

No.	Kompensasi Yang Diberikan	Jenis Karyawan
1.	Gaji	Karyawan Tetap Dan Honor
2.	Upah	Karyawan Lepas
3.	Uang lembur	Karyawan Tetap Dan Karyawan Honor
4.	Uang makan	Karyawan Tetap Dan Karyawan Honor
5.	Uang kerajinan	Karyawan Tetap
6.	Uang pulsa	Karyawan Tetap
7.	THR	Karyawan Tetap, Honor, Dan Lepas

**Sumber: Perumda Tirtanadi Cabang Berastagi 2023**

Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi mengelola air dari gunung dan mengalirkannya keseluruh wilayah Berastagi. Jumlah pelanggan yang memakai jasa Perumda ada sekitaran 7.656 pada tahun 2022/2023. Sedangkan jumlah karyawan mulai dari karyawan tetap, karyawan honor, dan karyawan lepas ada sebanyak 32 orang.

**Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara  
Cabang Berastagi**

No.	Jenis Karyawan	Jumlah Karyawan
1.	Karyawan Tetap	10 orang
2.	Karyawan Honor	20 orang
3.	Karyawan Lepas	2 orang

**Sumber: Perumda Tirtanadi Cabang Berastagi 2023**

Banyak masalah yang terjadi dari adanya penggunaan jasa Perumda Tirtanadi Cabang Berastagi ini. Mengalirnya air di wilayah Berastagi masih terkendala.

Kendala ini sangat dikeluhkan oleh masyarakat Berastagi. Pembayaran air akan terus berjalan tetapi air yang didapatkan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, diduga bahwa ada terjadinya pelanggan yang komplain kepada karyawan karena masalah meteran air atau yang lainnya. Permasalahan ini ditangani oleh karyawan dengan cepat pada saat di kantor. Akan tetapi proses dari komplain ini dilakukan terlalu lama dengan waktu yang kurang ditentukan. Dengan kata lain komplain yang diberikan oleh pelanggan masih memiliki proses dan waktu yang lama.

Dan juga lingkungan kerja pada Perumda Tirtanadi Cabang Berastagi yang terletak di tepi jalan raya membuat banyak suara bising yang berada pada luar kantor terdengar hingga kedalam kantor. Suara ini seperti suara kendaraan yang sedang berlalu lalang setiap harinya. Masalah yang ada ini dapat membuat konsentrasi dan kefokuskan karyawan dapat menurun.

Ada juga masalah yang terdapat pada keamanan, bukan masalah kehilangan tetapi tentang kurangnya pemeriksaan pada tamu yang datang pada saat jam bekerja atau jam istirahat. Petugas keamanan tidak menjaga area kantor ataupun memeriksa tamu jika ada yang datang. Seperti halnya kedatangan tamu yang komplain langsung kedalam kantor membuat karyawan yang bekerja akan merasa terganggu. Seharusnya petugas keamanan memeriksa orang-orang yang datang dari luar hanya untuk sekedar melapor. Dan juga ada beberapa pelanggan yang ingin membayar iuran air pada jam istirahat yang membuat mereka menunggu. Masalah-masalah yang ada pada kantor akan membuat penurunan pada kepuasan karyawan yang bekerja.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **"Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi"**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk menguraikan masalah-masalah yang ada pada latar belakang. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya motivasi karyawan karena kenaikan jabatan untuk menjadi karyawan tetap sulit untuk dilakukan.
2. Adanya keluhan tentang pemberian tunjangan, hal ini dapat dilihat dari pemberian tunjangan yang bisa menjadi dua kali lipat yang diberikan kepada karyawan tetap.
3. Permasalahan yang diberikan oleh pelanggan yang komplain ditangani oleh karyawan dengan proses yang lama dan waktu yang kurang ditentukan.
4. Terdapat masalah lingkungan kerja yaitu suara bising yang berasal dari luar kantor, yang disebabkan oleh kendaraan yang berlalu lalang setiap harinya.
5. Kurangnya keamanan yang ada pada kantor pada saat jam kerja dan jam istirahat membuat karyawan akan terganggu untuk bekerja.

## 1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, masalah dapat dibatasi sesuai dengan yang diinginkan oleh peneliti hal ini dilakukan agar peneliti lebih fokus pada permasalahan yang dihadapi. Batasan masalah yang peneliti ambil pada penelitian ini adalah masalah Kompensasi, Lingkungan kerja, Kepuasan kerja karyawan pada Perumda Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi.

## 1.4 Rumusan Masalah

Rumusan diberikan untuk memberikan kefokuskan dalam membahas hal-hal yang menjadi topik dalam penelitian ini. Rumusan masalah yang pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Perumda Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Berastagi?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Perumda Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Berastagi?

3. Apakah kompensasi dan lingkungan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Perumda Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Berastagi?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dimaksudkan untuk memberikan pernyataan mengenai apa yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui adanya pengaruh kompensasi yang diberikan oleh perusahaan untuk karyawan.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan kerja berperan dengan baik terhadap kepuasan karyawan.
- c. Untuk mengetahui bagaimana cara perusahaan mendapatkan kepuasan untuk karyawan dalam bekerja.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Banyak manfaat dari adanya penelitian ini, bagi peneliti itu sendiri, bagi perusahaan, dan juga bagi peneliti selanjutnya.

- a. Manfaat untuk peneliti  
Untuk meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang yang diteliti. Informasi yang didapat oleh peneliti akan menambah pengetahuan dan ilmu yang akan berdampak baik untuk kedepannya dalam bekerja dimasa yang akan datang.
- b. Manfaat untuk perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk memperbaiki kompensasi dan kondisi lingkungan kerja dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
- c. Manfaat untuk peneliti selanjutnya  
Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang. Informasi didalam peneliti ini akan menjadi dorongan dan petunjuk bagi peneliti selanjutnya.