

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dinamika kompetisi dalam dunia usaha yang terus berkembang menjadikan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai komponen strategis yang memiliki peranan besar terhadap keberhasilan dan keberlanjutan suatu organisasi. Dalam perkembangan organisasi modern, SDM tidak hanya ditempatkan sebagai pelaksana kegiatan operasional, tetapi juga diposisikan sebagai aset penting yang membantu perusahaan mencapai tujuan secara efektif. Hasibuan (2017) menjelaskan Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai proses pengaturan hubungan serta peran tenaga kerja agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan produktif. Pandangan tersebut sejalan dengan Dessler (2020) yang menegaskan bahwa pengelolaan SDM secara tepat dapat memperkuat produktivitas sekaligus daya saing organisasi. Oleh sebab itu, perhatian terhadap faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja dan kepuasan kerja karyawan menjadi bagian penting dalam pengelolaan organisasi.

Kondisi kepuasan kerja karyawan memiliki keterkaitan dengan pencapaian kinerja serta tingkat keterikatan karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Robbins & Judge (2017) memaknai kepuasan kerja sebagai sikap umum individu yang terbentuk dari penilaian positif maupun negatif terhadap pekerjaannya. Ketika kepuasan kerja berada

pada tingkat yang tinggi, karyawan cenderung menunjukkan komitmen yang lebih kuat, produktivitas yang lebih baik, serta tingkat absensi dan turnover yang lebih rendah. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap pekerjaan dapat tercermin melalui penurunan semangat kerja, bertambahnya keluhan, dan melemahnya kualitas pelayanan.

Salah satu bentuk organisasi yang sangat bergantung pada kualitas SDM adalah koperasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 mengenai Perkoperasian yang menegaskan bahwa koperasi ditujukan untuk meningkatkan peningkatan kesejahteraan anggota beserta masyarakat. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Semarak Dana merupakan lembaga keuangan berbasis koperasi yang menyediakan layanan simpanan dan pembiayaan bagi anggotanya. Saat ini, KSP Semarak Dana memiliki 15 kantor cabang yang berada di berbagai wilayah wilayah Jawa Timur, yaitu meliputi Blitar, Lumajang, Surabaya, Mojokerto, Batu, Tuban, Lamongan, Jombang, Trenggalek, Probolinggo, Ngawi, Caruban, Magetan, Nganjuk, dan Malang Kepanjen. Di kantor cabang Mojokerto, memperkerjakan 39 karyawan. Terdiri dari staf kantor dan staf lapangan (marketing). Staf kantor terdiri atas manajer, kepala bagian, staf pembukuan, teller, staf administrasi, satpam, dan office boy. Sementara itu, staf lapangan (marketing) terdiri atas kepala unit dan staf pemasaran yang bertugas menjangkau dan melayani anggota secara langsung di luar kantor.

Faktor internal yang dapat memengaruhi persepsi kepuasan karyawan salah satunya berasal dari kondisi lingkungan kerja yang

dirasakan selama menjalankan aktivitas pekerjaan. Sedarmayanti (2017) menjelaskan bahwa kondisi Lingkungan Kerja meliputi unsur fisik maupun nonfisik yang terdapat di sekitar karyawan serta memengaruhi pelaksanaan tugasnya. Keadaan kerja yang memberikan kenyamanan, keamanan, serta didukung hubungan interpersonal yang baik antarpegawai dapat menciptakan iklim kerja yang lebih positif. Sebaliknya, apabila unsur-unsur pendukung tersebut tidak terpenuhi, karyawan dapat mengalami ketidaknyamanan, tekanan kerja, dan penurunan Kepuasan Kerja.

Namun, hasil pengamatan di KSP Semarak Dana Mojokerto menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan, masih belum optimal. Masalah utamanya berasal dari lingkungan kerja fisik yang tidak mendukung. Kondisi operasional kantor yang sering kali diwarnai oleh suara bising yang berasal dari aktivitas padat di dalam ruang kerja yang sempit. Kondisi ini mengurangi kenyamanan karyawan dan menimbulkan risiko kesehatan, yang secara langsung mengikis rasa puas mereka saat bekerja di kantor.

Selain kondisi lingkungan, Kepuasan Kerja turut berhubungan dengan tingkat Motivasi Kerja yang terdapat pada karyawan. Hasibuan (2017) menerangkan motivasi sebagai suatu dorongan yang mampu membangkitkan semangat dalam bekerja, kemauan bekerja sama, serta kesediaan melaksanakan pekerjaan secara efektif dan terarah untuk mencapai kepuasan. Fahmi (2013) juga memandang motivasi sebagai

aktivitas perilaku yang mendorong individu melakukan usaha guna memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai ingin dicapai.

Ditinjau dari aspek motivasi kerja, permasalahan muncul akibat adanya tuntutan pencapaian target tertentu yang apabila tidak terpenuhi dapat berdampak terhadap penerimaan insentif karyawan. Staf marketing dituntut memperoleh sedikitnya 10 nasabah baru setiap bulan, sedangkan realisasinya rata-rata sekitar 5 nasabah. Meskipun nasabah yang ditangani tidak memiliki tunggakan dan setoran diserahkan tepat waktu, kegagalan memenuhi target dapat menyebabkan tidak diterimanya bonus dan reward, bahkan berisiko diikuti teguran tertulis sampai dengan berakhirnya hubungan kerja. Evaluasi yang dilakukan setiap tiga bulan turut menambah tekanan psikologis. Di lapangan, minimnya dukungan sosial ketika karyawan menghadapi perilaku nasabah yang kasar juga dapat melemahkan motivasi. Apabila usaha yang diberikan tidak disertai dukungan lingkungan dan perlindungan emosional dari perusahaan, kepuasan kerja dapat menurun. Kondisi tersebut berpotensi memicu stres, kelelahan fisik maupun mental, serta penurunan Kepuasan Kerja.

Apabila permasalahan lingkungan kerja dan motivasi ini tidak segera dievaluasi, dikhawatirkan akan berdampak pada produktivitas kolektif dan stabilitas operasional koperasi. Mengingat peran penting karyawan dalam menjaga keberlanjutan KSP Semarak Dana Mojokerto, penelitian mendalam lebih lanjut mengenai faktor-faktor ini sangat diperlukan.

Penelitian ini perlu dilakukan mengingat kualitas pelayanan serta keberlanjutan koperasi sangat dipengaruhi oleh kontribusi karyawan. Hasil penelitian diharapkan memberikan dua bentuk kontribusi, yaitu: (1) kontribusi praktis berupa bahan pertimbangan bagi KSP Semarak Dana Mojokerto dalam menyusun kebijakan pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia yang semakin tepat guna; dan (2) kontribusi akademik berupa tambahan bukti empiris dalam kajian bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja.

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Semarak Dana Mojokerto dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan bagian dari lembaga keuangan koperasi yang berkembang di Jawa Timur dan memiliki 15 kantor cabang di berbagai daerah. Salah satu cabangnya berada di Mojokerto dan beralamat di Jalan Empunala. Kegiatan utama lembaga ini berupa pelayanan simpanan dan pembiayaan sehingga kelancaran operasional sangat bergantung pada kualitas interaksi antara karyawan dan anggota. Kondisi tersebut menjadikan KSP Semarak Dana Mojokerto relevan untuk dikaji, khususnya mengenai bagaimana pengelolaan karyawan dapat mendukung keberlangsungan serta mutu pelayanan di tengah persaingan jasa keuangan. Atas dasar uraian tersebut, penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Semarak Dana Mojokerto.”

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang tersebut, permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Lingkungan Kerja memberikan pengaruh yang bermakna terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di KSP Semarak Dana Mojokerto?
2. Apakah Motivasi Kerja memberikan pengaruh yang bermakna terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di KSP Semarak Dana Mojokerto?
3. Apakah Lingkungan Kerja bersama Motivasi Kerja memberikan pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di KSP Semarak Dana Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan studi ini antara lain:

1. Menganalisis signifikansi pengaruh Lingkungan Kerja pada Kepuasan Kerja Karyawan di KSP Semarak Dana Mojokerto.
2. Menganalisis signifikansi pengaruh Motivasi Kerja pada Kepuasan Kerja Karyawan di KSP Semarak Dana Mojokerto.
3. Mengkaji pengaruh Lingkungan Kerja serta Motivasi Kerja secara bersama-sama terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di KSP Semarak Dana Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Bagi Peneliti

Sebagai bentuk penerapan pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan beserta pengalaman menyusun karya ilmiah.

B. Bagi Fakultas

Studi ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa.

C. Bagi Perusahaan

studi ini diharapkan mampu memberikan saran dan pertimbangan bagi manajemen Koperasi Simpan Pinjam untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.