

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa transportasi perkeretaapian dan memiliki peran penting dalam menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, serta andal bagi Masyarakat. sebagai Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, keberhasilan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tidak hanya ditentukan oleh kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, Perusahaan perlu memperhatikan berbagai aspek yang dapat mendukung kinerja karyawan, salah satunya melalui terciptanya kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap semangat kerja, produktivitas, komitmen, serta kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada Perusahaan. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung mampu melaksanakan pekerjaannya secara optimal, sedangkan rendahnya kepuasan kerja dapat berdampak pada menurunnya motivasi kerja, produktivitas, hingga munculnya keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Dengan demikian, kepuasan kerja menjadi aspek yang perlu diperhatikan olehs etiap organisasi, termasuk PT. Kereta Api Indonesia (Persero), agar mampu mempertahankan kualitas pelayanan dan mencapai tujuan Perusahaan.



Gambar 1.1 Gallup Survey 2024

Fenomena mengenai kepuasan kerja masih menjadi perhatian di berbagai negara, termasuk Indonesia. Berdasarkan Gallup 2024, tingkat keterlibatan karyawan (*employee engagement*) secara global masih tergolong rendah, sementara tingkat stres kerja masih cukup tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih banyak Perusahaan yang menghadapi tantangan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mampu mendukung kenyamanan, keterlibatan, serta kepuasan kerja karyawan. Temuan tersebut menjadi gambaran bahwa Perusahaan perlu memperhatikan faktor – faktor yang memengaruhi kepuasan kerja agar karyawan dapat bekerja secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kantor pusat Bandung serta wawancara tidak terstruktur dengan satu sampai enam orang karyawan dari beberapa unit kerja, diperoleh informasi bahwa masih terdapat beberapa kondisi yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Meskipun Perusahaan telah menyediakan lingkungan kerja yang mendukung aktivitas operasional, pada beberapa unit kerja masih ditemukan penataan meja dan kursi yang kurang rapi serta berdekatan sehingga ruang Gerak dan mobilitas karyawan dalam bekerja belum sepenuhnya optimal.

Selain itu, beberapa ruang kerja dirasakan relative sempit dan kondisi pencahayaan pada beberapa bagian belum sepenuhnya memberikan kenyamanan bagi karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, juga diketahui bahwa terdapat perbedaan kondisi lingkungan kerja antar unit sehingga tingkat kenyamanan yang dirasakan karyawan tidak sama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja masih menjadi salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan secara optimal.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pada periode tertentu, khususnya menjelang akhir tahun, Sebagian karyawan menghadapi peningkatan tuntutan pekerjaan. Pada periode tersebut, penyelesaian beberapa pekerjaan harus dilakukan dalam waktu yang terbatas sehingga terdapat tugas yang perlu diselesaikan pada hari yang sama. Selain itu, pelaksanaan rapat yang terkadang dilakukan secara mendadak juga menjadi salah satu kondisi yang menambah tuntutan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur, kondisi tersebut membuat Sebagian karyawan merasakan adanya tekanan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang telah ditetapkan. Meskipun kondisi tersebut tidak terjadi secara terus – menerus, Perusahaan tetap perlu memperhatikan pengelolaan beban kerja agar kenyamanan dalam bekerja dan kepuasan kerja karyawan tetap terjaga.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur, diketahui bahwa keterlibatan karyawan dalam pekerjaan juga menunjukkan kondisi yang berbeda pada setiap unit kerja. Pada beberapa unit, terlihat adanya perbedaan tingkat partisipasi karyawan dalam pelaksanaan pekerjaan maupun penyampaian ide dan masukan. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa terdapat kondisi ketika Sebagian karyawan kurang dilibatkan dalam pengambilan Keputusan atau pelaksanaan pekerjaan tertentu. Beberapa karyawan mengungkapkan bahwa komunikasi antara atasan dan bawahan belum selalu berjalan secara optimal, terutama ketika kinerja bawahan dinilai belum memenuhi harapan.

Kondisi tersebut menyebabkan keterlibatan karyawan Sebagian karyawan menjadi kurang optimal, padahal keterlibatan karyawan merupakan salah satu aspek penting dalam menumbuhkan rasa memiliki terhadap pekerjaan dan organisasi. oleh karena itu, keterlibatan karyawan masih perlu terus ditingkatkan agar setiap individu dapat memberikan kontribusi secara maksimal dalam mendukung pencapaian tujuan Perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal tersebut, terdapat beberapa faktor yang diduga memengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung, diantaranya lingkungan kerja, stres kerja, dan keterlibatan karyawan. Ketiga faktor tersebut dipilih karena berkaitan dengan kondisi yang ditemukan peneliti selama proses observasi di lapangan. Menurut Sedarmayanti (2018), lingkungan kerja adalah keseluruhan alat, bahan, lingkungan sekitar tempat seseorang bekerja, metode, kerja, serta pengaturan kerja yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

Hubungan antara lingkungan kerja, stres kerja, keterlibatan karyawan, dan kepuasan kerja telah banyak dikaji oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Adinata dan Turangan (2023) menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian lain oleh triana (2022) juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap stres kerja dan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Sari, dkk (2023) menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan (*employee engagement*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Meskipun demikian, penelitian – penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian ini, baik dari sisi objek penelitian maupun kombinasi variabel yang digunakan. Hingga saat ini, penelitian yang mengkaji pengaruh lingkungan kerja, stres kerja, dan keterlibatan karyawan secara simultan terhadap kepuasan kerja di PT. kereta Api Indonesia (Persero) kantor pusat bandung masih terbatas. Selain itu, karakteristik PT. Kereta api Indonesia (Persero) sebagai Perusahaan jasa transportasi memiliki kondisi organisasi yang berbeda dengan objek penelitian sebelumnya. Perbedaan tersebut menjadi alasan penting untuk melakukan penelitian ini sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai faktor – faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, hasil observasi awal, serta kondisi empiris di lingkungan kerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung yang didukung oleh data dan informasi yang relevan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Karyawan bekerja tidak di tempat yang seharusnya dan sering mencari udara segar di luar.
2. Penataan meja kerja dan tata letak antar karyawan masih berdekatan sehingga ruang Gerak menjadi terbatas.
3. Adanya Tuntutan, beban dan tekanan kerja karyawan
4. Kesempatan Sebagian karyawan untuk berdiskusi maupun menyampaikan pendapat masih belum merata.
5. Pegawai masih memerlukan kesejahteraan dalam kehidupannya

C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Menurut Sugiyono (2019) Batasan masalah diperlukan agar penelitian lebih terarah dan focus pada permasalahan yang diteliti. Untuk menjaga fokus penelitian dan menghindari pembahasan yang terlalu luas, maka penelitian ini dibatasi pada aspek aspek berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung sebagai objek penelitian. Oleh karena itu, hasil penelitian hanya menggambarkan kondisi yang terjadi pada lingkungan kerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung.

2. Penelitian hanya mengkaji tiga Variabel independen (X_1 , X_2 , x_3) dan satu Variabel dependen (Y) sebagai berikut:

a. Variabel X_1 (Lingkungan Kerja)

Lingkungan kerja dalam penelitian ini dibatasi pada kondisi lingkungan kerja fisik yang meliputi tata ruang, kenyamanan, ruang Gerak, dan keamanan kerja yang mendukung pelaksanaan pekerjaan pegawai.

b. Variabel X_2 (Stres Kerja)

Stres kerja dalam penelitian ini dibatasi pada kondisi tekanan kerja yang dirasakan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaan.

c. Variabel X_3 (Keterlibatan Karyawan)

Keterlibatan karyawan dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat keterikatan dan partisipasi pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi.

d. Variabel Y (Kepuasan Kerja)

Kepuasan kerja dalam penelitian ini dibatasi pada perasaan pegawai terhadap pekerjaan yang dilihat dari tingkat kenyamanan dan kesenangan dalam bekerja.

3. Penelitian dilaksanakan dalam periode tertentu pada tahun 2025 – 2026 sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi pada saat penelitian dilakukan.

4. Penelitian ini tidak memasukan faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah, perubahan regulasi industri perkeretaapian, maupun pengaruh lingkungan kerja eksternal lainnya, karena aspek – aspek tersebut berada di luar fokus variabel yang diteliti.

D. Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2023), rumusan masalah asosiatif merupakan rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian kuantitatif, rumusan masalah asosiatif digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan.

Dalam operasionalnya, rumusan masalah asosiatif dapat dinyatakan dalam beberapa bentuk pertanyaan penelitian. Kata “apakah terdapat pengaruh” digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antar variabel yang diuji. Selanjutnya, kata “bagaimana pengaruh” digunakan untuk menggambarkan arah pengaruh, apakah bernilai positif atau negatif antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan kata “seberapa besar pengaruh” digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi atau tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam bentuk persentase kontribusi.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menggunakan rumusan masalah asosiatif untuk mengkaji pengaruh lingkungan kerja, stres kerja, dan keterlibatan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan.

1. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung?
3. Bagaimana pengaruh keterlibatan karyawan (Employee engagement) terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh Lingkungan Kerja, stress kerja, dan keterlibatan karyawan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung?

E. Tujuan Penelitian

Menurut sugiyono (2019), tujuan penelitian merupakan pernyataan mengenai hasil yang ingin dicapai melalui kegiatan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung.
2. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung.
3. Menganalisis pengaruh keterlibatan karyawan terhadap kepuasan kerja PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung.
4. Menganalisis pengaruh simultan Lingkungan Kerja, stress kerja, dan keterlibatan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung.

F. Manfaat Penelitian

Menurut Kuncoro (2018), manfaat penelitian merupakan kontribusi atau kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian, baik secara akademik maupun praktis. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, manfaat penelitian ini terdiri atas manfaat akademik, manfaat praktis, dan manfaat manajerial.

Manfaat akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmiah di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah mengenai pengaruh lingkungan kerja, stres kerja, dan keterlibatan karyawan terhadap kepuasan kerja. Selain itu, penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai peran kondisi lingkungan kerja, tingkat stres kerja, serta keterlibatan karyawan dalam memengaruhi kepuasan kerja. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

Manfaat Praktis

Bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman, aman, dan mendukung pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam upaya mengelola stres kerja serta meningkatkan keterlibatan karyawan sehingga tercipta kepuasan kerja yang lebih baik.

Kegiatan	2025		2026						
	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
<i>Munaqasyah</i>									
Revisi Skripsi									

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Penyusunan skripsi ini tersusun menjadi lima bab dengan sistematika berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama menerangkan penjelasan terkait latar belakang penelitian, identifikasi permasalahan, ruang lingkup dan batasan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian, serta sistematika penulisan skripsi. Bab ini memaparkan gambaran tentang alasan dan urgensi dilaksanakannya penelitian, serta tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua memaparkan terkait konsep dan landasan teori yang menjadi dasar penelitian, seperti teori terkait manajemen, manajemen sumber daya manusia, Lingkungan kerja, Stres Kerja, Keterlibatan Karyawan dan Kepuasan kerja. Kemudian, Bab ini pun menyajikan kajian penelitian sebelumnya yang selaras, kerangka berpikir penelitian, serta pengembangan hipotesis berdasarkan hubungan antarvariabel yang dikaji.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga memaparkan rinci mengenai metode dan pendekatan yang diterapkan penelitian ini. Kemudian menyebutkan jenis dan sumber data penelitian, menggambarkan populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasionalisasi variabel, waktu dan wilayah penelitian, teknik pengumpulan data, dan juga teknik analisis data yang dipakai dalam menguji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat memaparkan hasil pengujian yang telah dilakukan serta pembahasan terhadap temuan penelitian. Penyajian data dilakukan secara sistematis selaras dengan tujuan dan juga hipotesis yang diajukan. Bab ini diawali oleh gambaran umum wilayah penelitian, dilanjutkan dengan konsep perolehan data, deskripsi data responden, hasil analisis, serta terakhir pembahasan hasil analisis.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari temuan penelitian serta pembahasan sebagai jawaban atas rumusan masalah yang telah ditetapkan. Setelah itu, disajikan pula keterbatasan dari penelitian dan saran yang diharapkan bagi PT Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Keterlibatan karyawan terhadap Keopuasan Kerja.serta saran bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan kajian di bidang manajemen sumber daya manusia.