

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, organisasi dituntut untuk mampu mengelola sumber daya manusia secara efektif agar dapat mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Kinerja karyawan tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga pada berbagai faktor organisasi seperti kepuasan kerja, lingkungan kerja, serta dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan (Ayok & Balia, 2024). Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hariyanto, Indrawati, dan Muninghar (2021), budaya organisasi dan komitmen organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, yang selanjutnya berdampak pada kinerja karyawan. Di sisi lain, lingkungan kerja yang mencakup berbagai aspek, mulai dari kondisi fisik, hubungan sosial antar rekan, hingga iklim organisasi yang terbentuk. Wulandari dan Nurhayati (2023) menyatakan bahwa disiplin kerja dan lingkungan kerja tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, namun motivasi terbukti memiliki pengaruh signifikan.

Turnover intention merupakan fenomena penting yang semakin sering terjadi dalam dunia kerja modern, khususnya di kalangan generasi muda. Pranata dan Utama (2018), kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara iklim organisasi dan *turnover intention*, sehingga rendahnya kepuasan kerja meningkatkan kemungkinan karyawan untuk keluar. *Perceived organizational support* (POS) berperan penting dalam memperkuat hubungan antara kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan kinerja. Han et al. (2013), POS berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan komitmen afektif, sehingga karyawan yang merasa didukung cenderung lebih puas dan terikat pada organisasi.

Berdasarkan data penjualan tahun 2023-2024, terlihat rata-rata pencapaian tahun 2023 mencapai sekitar 98,4%, dengan beberapa bulan bahkan melebihi target. Namun, rata-rata pencapaian tahun 2024 menurun menjadi sekitar 91,4%, hanya dua bulan yang mendekati atau mencapai target. Kondisi lingkungan kerja di PT Karya Prima Multisarana menunjukkan beberapa kendala yang memengaruhi kenyamanan dan produktivitas karyawan. Fasilitas kantor seperti mesin fotokopi, printer, dan komputer sering mengalami kerusakan. Di gudang terdapat peralatan

yang kurang memadai, seperti palet yang rusak, atap yang bocor, berpotensi mengganggu proses penyimpanan dan distribusi. Armada truk perusahaan juga kerap mengalami gangguan teknis, menyebabkan keterlambatan pengiriman. *Turnover intention* PT Karya Prima Multisarana terjadi secara sporadis di tahun 2024. Beberapa bulan tidak ada karyawan yang menunjukkan niat untuk berpindah kerja, sementara bulan tertentu muncul 1–2 karyawan yang mempertimbangkan untuk keluar. Kepuasan kerja juga dapat diketahui dengan semakin meningkatnya pelanggaran terhadap peraturan. Terlihat jumlah pelanggaran aturan kerja karyawan berfluktuasi di tahun 2024, bulan tertentu menunjukkan peningkatan pelanggaran, yang mengindikasikan ketidakpuasan karyawan terhadap aturan yang dianggap terlalu ketat atau kurang fleksibel.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Penurunan kinerja karyawan
2. Keterlambatan penyelesaian proyek
3. Lingkungan kerja yang kurang mendukung
4. Kepuasan kerja yang rendah
5. Potensi *turnover intention* meningkat
6. Kurangnya dukungan organisasi

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya meneliti karyawan PT Karya Prima Multisarana.
2. Variabel yang diteliti meliputi kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan, dengan *turnover intention* sebagai variabel intervening dan *perceived organizational support* sebagai variabel moderasi.
3. Penelitian ini hanya menganalisis faktor-faktor yang dapat memengaruhi penurunan kinerja karyawan dalam dua tahun terakhir.
4. Data berasal dari wawancara karyawan dan data internal perusahaan, tanpa melakukan survei eksternal atau penelitian kuantitatif di luar perusahaan.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?

5. Apakah *turnover intention* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah *turnover intention* memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?
7. Apakah *turnover intention* memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan?
8. Apakah *perceived organizational support* memoderasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*?
9. Apakah *perceived organizational support* memoderasi pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention*?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.
4. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention*.
5. Menganalisis pengaruh *turnover intention* terhadap kinerja karyawan.
6. Menguji peran mediasi *turnover intention* dalam pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
7. Menguji peran mediasi *turnover intention* dalam pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
8. Menguji peran moderasi *perceived organizational support* terhadap pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.
9. Menguji peran moderasi *perceived organizational support* terhadap pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention*.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas kinerja karyawan, motivasi kerja, dan dukungan organisasi di perusahaan terkait.
3. Memberikan masukan bagi manajemen, meningkatkan kepuasan kerja dan lingkungan kerja, sehingga mendorong kinerja karyawan secara optimal.
4. Menjadi dasar bagi perusahaan dalam merancang strategi penghargaan dan dukungan organisasi yang tepat guna menekan *turnover intention*.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dapat dipahami sebagai sejauh mana seorang karyawan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Definisi ini mencakup berbagai aspek, termasuk hasil kerja, efisiensi, kualitas pekerjaan, inisiatif, serta sikap yang ditunjukkan selama bekerja (Triansyah et al., 2023).

Indikator Kinerja Karyawan:

- a. Kualitas pekerjaan
- b. Produktivitas
- c. Pencapaian target.

2.2 Kepuasan Kerja (X1)

Kepuasan kerja adalah perasaan positif yang dihasilkan dari persepsi individu mengenai pekerjaan mereka, yang dapat mencakup berbagai elemen seperti penghargaan, iklim organisasi, dan hubungan dengan rekan kerja. Menurut Astuti dan Surya (2020), kepuasan kerja mencerminkan sikap positif karyawan terhadap hasil pekerjaan mereka, yang sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja dan iklim organisasi. Indikator Kepuasan Kerja (X1):

- a. Kompensasi dan kesejahteraan karyawan
- b. Hubungan antarpribadi dan dukungan atasan.
- c. Pengukuran dan umpan balik karyawan

2.3 Lingkungan Kerja (X2)

Lingkungan kerja adalah kondisi fisik dan non-fisik di tempat kerja yang mencakup praktik organisasi, budaya, dan aspek interpersonal yang memengaruhi kesejahteraan, produktivitas, dan kepuasan karyawan. Menurut Hutajulu et al., lingkungan kerja tidak hanya mencakup fasilitas fisik, tetapi juga interaksi sosial dan norma budaya yang ada di dalam organisasi yang dapat memengaruhi semangat kerja dan kinerja (Hutajulu et al., 2021). Indikator Lingkungan Kerja (X2):

- a. Kondisi fisik dan fasilitas kerja
- b. Interaksi sosial dan dukungan manajemen
- c. Budaya organisasi dan keadilan
- d. Program kesejahteraan dan pelatihan

2.4 Variabel *Turnover Intention* (Z)

Turnover intention merujuk pada niat seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaan saat ini dan mencari peluang kerja di tempat lain. Hasan et al. menekankan bahwa *turnover intention* merupakan indikator penting dari rendahnya kepuasan kerja dan ketidakpuasan terhadap lingkungan kerja. Indikator *Turnover Intention* (Z):

- a. Stres kerja dan tekanan pekerjaan
- b. Ekspektasi dan faktor karier
- c. Faktor demografis

2.5 *Perceived Organizational Support* (M)

Perceived organizational support (POS) mengacu pada sejauh mana karyawan merasa bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Menurut Kurtessis et al., konsep ini berasal dari teori dukungan organisasi yang menyatakan bahwa karyawan membentuk persepsi umum tentang bagaimana organisasi menghargai kontribusi mereka dan memperhatikan kesejahteraan mereka (Tjanturi et al., 2024). Indikator *Perceived Organizational Support* (M):

- a. Program pengembangan karyawan.
- b. Dukungan atasan langsung.
- c. Keadilan procedural.