

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kondusif. Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai perasaan positif yang dialami oleh karyawan terhadap pekerjaannya, yang merupakan hasil dari evaluasi terhadap berbagai aspek pekerjaan mereka. Menurut Robbins (2015), kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif terhadap pekerjaan yang timbul sebagai hasil dari penilaian terhadap berbagai aspek pekerjaan tersebut. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki motivasi yang tinggi, komitmen yang kuat terhadap organisasi, serta partisipasi aktif dalam pekerjaan. Hal ini pada akhirnya akan mendorong peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan dan membantu organisasi mencapai tujuannya secara efektif.

Dalam konteks pemeliharaan sumber daya manusia (SDM), kepuasan kerja menjadi aspek yang sangat penting untuk dikelola. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja antara lain lingkungan kerja, pengelolaan konflik, motivasi pegawai, serta komunikasi dalam organisasi (Yuniarsih dan Suwatno, 2016). Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kenyamanan karyawan dalam bekerja, sehingga mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat menyebabkan ketidaknyamanan, stres, dan bahkan menurunkan produktivitas karyawan.

Salah satu aspek lingkungan kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah tata ruang kantor. Tata ruang kantor mencakup pengelolaan ruang, peralatan, dan fasilitas kerja yang dirancang untuk mendukung aktivitas karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Terry dalam Nuraeni (2017), tata ruang kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan dalam penggunaan ruang secara terperinci guna menyiapkan susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang diperlukan bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan

biaya yang layak. Tata ruang kantor yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan efisiensi komunikasi, mempermudah koordinasi, dan menciptakan kenyamanan bagi karyawan saat bekerja. Sebaliknya, tata ruang kantor yang tidak optimal, seperti ruang kerja yang sempit, pengaturan peralatan yang tidak tertata rapi, serta kurangnya pencahayaan dan ventilasi yang baik, dapat menghambat kinerja karyawan dan menurunkan kepuasan kerja mereka.

Peneliti mengidentifikasi adanya fenomena kepuasan kerja setelah melakukan pra-penelitian melalui wawancara dengan beberapa karyawan di kantor pusat PT Pos Indonesia Bandung. Menurut wawancara yang telah dilakukan dengan Manajer Tata Kelola Administrasi kantor pusat PT Pos Indonesia Bandung pada 2 Oktober 2024, tata ruang kantor di divisi *Corporate Communication* masih perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Beberapa kendala yang dihadapi karyawan di divisi ini antara lain kesulitan dalam berkomunikasi antar pekerja, koordinasi tim yang kurang optimal, serta sulitnya melakukan evaluasi terhadap hasil kerja. Selain itu, berdasarkan wawancara dengan Ibu Erlina Sari dan Bapak Zamzam Zamakhsyary Arrazy selaku staf Tata Kelola Administrasi di divisi *Corporate Communication*, ditemukan bahwa beberapa karyawan mengalami kesulitan dalam bekerja karena lokasi ruangan mereka yang terpisah dari rekan satu divisi. Beberapa karyawan ditempatkan di lantai paling dasar dengan fasilitas yang kurang mendukung, seperti pencahayaan yang minim, suhu ruangan yang kurang nyaman, serta tingkat kelembapan yang tinggi. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan dalam bekerja dan berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan kerja.

Berdasarkan paparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor utama yang dipengaruhi oleh berbagai aspek, termasuk tata ruang kantor dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk merancang tata ruang kantor yang ergonomis serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman guna meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih lanjut bagaimana pengaruh tata ruang kantor dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di divisi *Corporate Communication* kantor pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Tabel 1.1
Hasil Angket Pra Survey Penelitian Mengenai Aspek-Aspek yang
Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Di Divisi *Corporate*
***Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung**

No.	Pernyataan Terkait Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan	Persentase Jawaban Responden	
		YA	TIDAK
1	Kelancaran Proses kerja	60%	40%
2	Senang Dalam Bekerja	50%	50%
3	Kondisi Fasilitas Kerja	40%	60%
4	Betah di Tempat Kerja	50%	50%
5	Kemudahan Komunikasi	30%	70%
6	Kenyamanan Lingkungan Kerja	50%	50%
7	Kondisi Lingkungan dalam Peningkatan Pekerjaan	30%	70%
8	Kerja Sama Tim	40%	60%
9	Ketersediaan Ruangan Penyimpanan	20%	80%
10	Perbaikan Tata Ruang Kantor dan Lingkungan Kerja	0%	100%
Rata-rata Jawaban:		37%	63%

Berdasarkan Tabel 1.1 mengenai hasil angket pra survei yang dilakukan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung, terlihat bahwa kepuasan kerja karyawan belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini tercermin dari rata-rata responden yang menjawab "YA" hanya mencapai 37% dibandingkan 63% responden menjawab "TIDAK". Data ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek penting dalam tata ruang kantor dan lingkungan kerja yang belum memenuhi harapan karyawan.

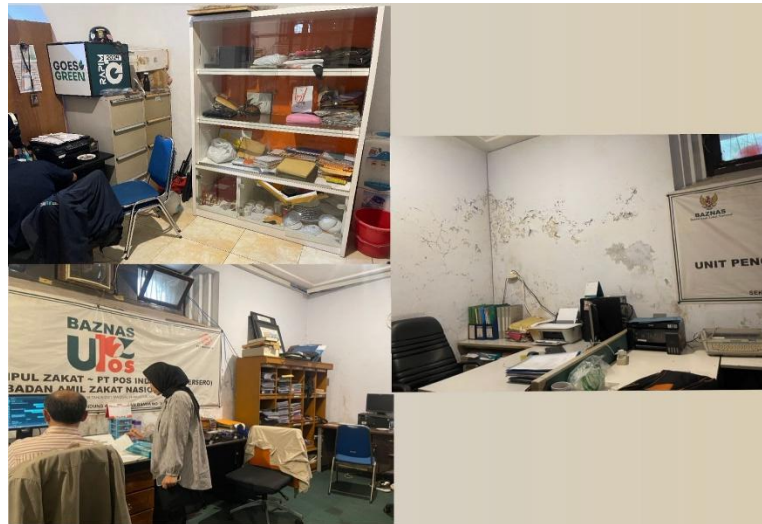
Berdasarkan hasil penyebaran angket pra survei juga dapat diketahui bahwa aspek kelancaran proses kerja mendapat respon tertinggi, dengan 60% karyawan menyatakan bahwa proses kerja di divisi mereka berjalan dengan lancar. Pada aspek senang dalam bekerja, hanya 50% responden yang merasa senang menjalani pekerjaannya, menunjukkan bahwa karyawan lainnya masih belum merasa puas secara emosional. Kondisi fasilitas kerja dinilai kurang memadai, dibuktikan dengan hanya 40% responden yang menjawab "YA", sedangkan sisanya merasa fasilitas yang ada belum menunjang pekerjaan secara optimal.

Selanjutnya, aspek betah di tempat kerja menunjukkan hasil seimbang, dengan 50% responden merasa nyaman dan 50% lainnya belum merasa demikian. Aspek kemudahan komunikasi hanya mendapatkan 30% jawaban "YA", menunjukan bahwa masih terdapat kendala dalam komunikasi antarpegawai. Selanjutnya pada aspek kenyamanan lingkungan kerja, terlihat bahwa hasil yang diberikan responden terbagi rata, yaitu 50% menyatakan lingkungan kerja sudah nyaman dan selebihnya karyawan merasa lingkungan kerjanya belum nyaman. Kondisi lingkungan dalam peningkatan pekerjaan dinilai rendah, hanya 30% yang merasa bahwa lingkungan mendukung peningkatan kinerja.

Aspek kerja sama tim juga terlihat belum maksimal, hal ini dapat dibuktikan dari hanya 40% responden yang merasa kerja sama tim sudah berjalan baik. Aspek ketersediaan ruangan penyimpanan menjadi salah satu aspek dengan kepuasan terendah, yaitu hanya 20% yang merasa cukup, hal ini menunjukkan bahwa dibutuhkannya penataan ruang penyimpanan yang lebih baik, dan yang terakhir yakni aspek perbaikan tata ruang kantor dan lingkungan kerja, tidak ada satu pun responden yang menjawab "YA" (0%), menunjukkan bahwa seluruh karyawan merasa aspek ini sangat perlu segera diperbaiki demi mendukung kepuasan kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung.

Salah satu aspek lingkungan fisik yang dapat mempengaruhi kenyamanan kerja pegawai adalah ruang kantor. Ruang kantor merupakan bagian dari lingkungan fisik yang memiliki hubungan langsung dengan aktivitas pegawai. Di

tempat inilah para pegawai menghabiskan sebagian besar waktu kerja mereka untuk menyelesaikan berbagai tugas dan tanggung jawab yang diberikan.



Gambar 1. 1
Kondisi Ruang Kantor di di Divisi Corporate Communication Kantor Pusat
PT Pos Indonesia Bandung

Tata ruang kantor yang terlihat pada Gambar 1 menunjukkan beberapa aspek yang kurang sesuai dengan prinsip office layout yang efektif. Penataan berkas, komputer, dan peralatan kantor lainnya tampak tidak terorganisir secara optimal, sehingga menciptakan kesan sempit dan kurang efisien untuk mendukung pekerjaan sehari-hari, keberadaan kursi panjang untuk tamu di dalam ruangan semakin mempersempit ruang gerak, baik bagi pegawai maupun pengunjung, kondisi dinding yang terlihat pada gambar, dengan cat yang terkelupas dan tidak terawat, juga berpotensi menurunkan kenyamanan dan produktivitas kerja. Hal ini bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Pasal 86 ayat (1) dan ayat (2), yang menyebutkan bahwa setiap pekerja berhak mendapatkan tempat kerja yang aman dan nyaman untuk mendukung kesehatan dan keselamatan kerja. Pendapat lain juga didukung oleh Robbins (2003), yang menekankan bahwa suasana kerja yang mendukung dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan tata ruang kantor yang meliputi pengaturan ulang perabotan,

Vaneza Sayyid Akbar, 2025

PENGARUH TATA RUANG KANTOR DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
DI DIVISI CORPORATE COMMUNICATION KANTOR PUSAT PT POS INDONESIA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penambahan area khusus untuk tamu di luar ruang kerja, serta perbaikan fasilitas fisik seperti dinding dan pencahayaan. Tata ruang kantor atau **office layout** merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan, karena selalu berdampingan dengan aktivitas sumber daya manusia setiap harinya dan sangat memengaruhi kepuasan kerja, sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan berdampak pada pegawai itu sendiri (Sarah, 2022). Langkah ini tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan bagi pegawai, tetapi juga menciptakan suasana kerja yang kondusif untuk menunjang kepuasan di lingkungan kerja.

Tata ruang kantor yang kurang mendukung terlihat dari penempatan beberapa anggota divisi di ruangan yang terpisah, sehingga menghambat efisiensi kerja dan mengurangi kenyamanan dalam menyelesaikan tugas sehari-hari. Selain itu, lingkungan kerja yang kurang ideal turut menjadi kendala dalam mendukung produktivitas karyawan secara maksimal. Oleh karena itu, hasil angket ini menunjukkan perlunya perhatian lebih terhadap pengelolaan tata ruang kantor dan peningkatan kualitas lingkungan kerja untuk menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication*. Sehingga dalam hal ini apabila masalah tersebut tidak ditangani secara serius, maka akan berdampak pada kinerja karyawan dan membuat karyawan merasa tidak puas dalam bekerja yang berakibat ke perusahaan itu sendiri.

Maka berdasarkan permasalahan yang ditemukan dari table 1, hasil wawancara dan gambar ruang kantor menjelaskan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung Divisi *Corporate Communication* masih belum sesuai apa yang diharapkan sehingga diperlukan langkah tindak lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung. Hal ini bertujuan untuk menemukan solusi yang tepat dalam memperbaiki tata ruang kantor dan meningkatkan kualitas lingkungan kerja, sehingga dapat mendukung terciptanya kepuasan kerja yang lebih

baik bagi para karyawan. Sehingga apabila masalah tersebut tidak ditangani secara serius, maka akan berdampak pada keberlanjutan kinerja perusahaan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan tata ruang kantor yang optimal guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja yang rendah dapat berdampak negatif terhadap produktivitas, motivasi, dan komitmen karyawan, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Tata ruang kantor yang kurang ergonomis, seperti penataan ruang yang tidak efisien, fasilitas yang kurang memadai, serta keterbatasan dalam komunikasi dan koordinasi antar karyawan, dapat menghambat efektivitas kerja dan menurunkan tingkat kepuasan karyawan. Selain itu, lingkungan kerja yang tidak nyaman, seperti pencahayaan yang buruk, suhu ruangan yang tidak sesuai, dan kebisingan yang berlebihan, juga berpotensi menurunkan semangat kerja serta kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi krusial untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh tata ruang kantor dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang tepat dalam menciptakan kondisi kerja yang lebih baik bagi karyawan dan organisasi.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Inti kajian dalam penelitian ini adalah mengenai kepuasan kerja di Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung, khususnya di Divisi *Corporate Communication*, yang masih belum optimal. Hal ini diduga terkait dengan kondisi tata ruang kantor dan lingkungan kerja yang kurang diperhatikan, sementara disisi lain kedua aspek tersebut penting untuk menciptakan lingkungan organisasi yang baik. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian khusus untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Menurut Terry dalam Nuraieni (2017) menyatakan bahwa: “Tata ruang kantor adalah penentuan kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaan secara terperinci dari ruang ini untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran”. Menurut Sedarmayati dalam Khaeruman (2021) mendefinisikan lingkungan kerja adalah

keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Dapat disimpulkan bahwa hubungan antara tata ruang kantor dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sangat erat, jika suatu organisasi kurang maksimal dalam memenuhi kebutuhan tersebut maka karyawan atau pegawai tersebut akan kurang dalam mendapatkan kepuasan dalam bekerja.

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kenyamanan tata ruang kantor di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kodusifitas lingkungan kerja Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung.
3. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung
4. Bagaimana pengaruh tata ruang kantor terhadap kepuasan kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung?
5. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung?
6. Bagaimana pengaruh tata ruang kantor dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah mengenai pengaruh tata ruang kantor dan kenyamanan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung. Sedangkan secara khusus, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat kenyamanan tata ruang kantor di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat kondusifitas lingkungan kerja di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung.
3. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan kerja pegawai di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh tata ruang kantor terhadap kepuasan kerja pegawai di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh tata ruang kantor dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT Pos Indonesia Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat, baik dari segi teoritis maupun praktis. Manfaat penelitian ini meliputi:

1. Kegunaan Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menguatkan teori terkait tata ruang kantor, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja. Selain itu, mampu menjadi bahan kajian pada bidang manajemen perkantoran dan juga penelitian mengenai pengaruh tata ruang kantor dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Kegunaan Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan dampak yang positif terhadap beberapa pihak diantaranya:
 - a. Untuk Kantor Pusat PT POS INDONESIA (Persero) Bandung, Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan

rekomendasi dalam meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawan, khususnya melalui perspektif tata ruang kantor dan lingkungan kerja.

- b. Sebagai Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan berfikir yang ilmiah tentang pengaruh tata ruang kantor, lingkungan kerja, terhadap kepuasan kerja karyawan di Divisi *Corporate Communication* Kantor Pusat PT POS INDONESIA (Persero) Bandung.