

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Untuk bersaing secara kompetitif dalam era globalisasi ini, maka perusahaan membutuhkan karyawan-karyawan yang cakap dan berkualitas. Hal tersebut sulit terwujud karena para karyawan di setiap level mengalami tekanan dan ketidak pastian. Situasi inilah yang seringkali memicu terjadinya stres kerja. Selain itu banyak perusahaan berkeyakinan bahwa pendapatan, gaji atau *salary* merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sehingga ketika perusahaan merasa sudah memberikan gaji yang cukup, ia merasa bahwa karyawannya sudah puas.

Kesesuaian pekerjaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Jika suatu organisasi mempunyai tujuan yang luas, maka jumlah kerjanya akan menjadi lebih banyak dan bermacam-macam, untuk itu perlu diadakan pembagian kerja pada karyawan dengan kemampuan yang dapat dipertanggung jawabkan. Satu prinsip yang harus diperhatikan perusahaan dalam penempatan kerja karyawan harus sesuai dengan latar belakang dan keterampilan yang dimilikinya . Penempatan karyawan ditempatkan harus sesuai dengan latar belakang keterampilan yang dimilikinya. Penempatan karyawan yang sesuai dengan keahlian, kepribadian, dan latar belakangnya, akan membuat karyawan semakin terdukungan sosial dan bersemangat dalam bekerja. Dengan

demikian karyawan merasa puas dalam bekerja, sebaliknya jika karyawan ditempatkan pada posisi yang tidak sesuai dengan keterampilan, kepribadian atau latar belakang pendidikannya, maka karyawan itu akan merasa kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan secara langsung maupun tidak langsung mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Sikap pimpinan yang positif, berlaku adil, menghargai karyawan, dan medukung sosial kerja karyawannya akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik, selain menimbulkan kepuasan kerja karyawan, hal ini akan meningkatkan kinerjanya dan produktivitas karyawan. Sebaliknya, jika pimpinan bersikap kurang adil, kurang dalam medukung sosial dan tidak menghargai karyawan, maka bukan tidak mungkin akan timbul rasa ketidakpuasan dalam diri karyawan.

Fasilitas kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Fasilitas kerja merupakan salah satu faktor terpenting dalam menunjang kinerja karyawan, fasilitas yang lengkap memudahkan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga pekerjaan yang dilaksanakan akan efektif dan efisien. Kurang tersedianya fasilitas disuatu perusahaan akan menyulitkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga pekerjaan yang seharusnya dapat dipekerjaakan dalam waktu yang cukup singkat, dapat memakan waktu yang lama dalam menyelesaikannya, sehingga selain

mengakibatkan rasa ketidakpuasan dalam diri karyawan, pekerjaan yang dikerjakan menjadi tidak efektif dan efisien.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu dukungan sosial. Kurangnya dukungan sosial akan menurunkan semangat kerja, sehingga karyawan kekurangan dorongan untuk bekerja lebih baik. Dukungan sosial sangat diperlukan oleh karyawan guna menambah kepuasan kerja. Semakin tinggi dukungan sosial yang diterima akan semakin tinggi kepuasannya. Pengaruh lain dari dukungan sosial yaitu, karyawan yang mendapatkan dukungan sosial rendah, akan mempunyai tingkat kepuasan kerja yang rendah. Selain memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja, dukungan sosial juga berhubungan dengan stres kerja.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah stres kerja. Stres kerja karyawan umumnya mempunyai pengaruh yang buruk terhadap karyawan dan perusahaan, namun pada taraf tertentu stres kerja dapat berdampak positif pada karyawan dan perusahaan, yaitu ketika seorang karyawan ditekankan pada tuntutan-tuntutan perusahaan, dan mempersepsikan bukan sebagai beban kerja. Stres kerja pada tingkat tinggi akan membawa dampak negatif yang amat berbahaya bagi karyawan, hal ini dapat mengakibatkan gangguan secara fisik, psikologi, dan perilaku. Karyawan yang merasa stres dan tertekan akan sulit untuk berkonsentrasi sehingga akan

menghambat pekerjaan dan menurunkan kepuasan kerja yang pada akhirnya akan menurunkan efektifitas perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Penelitian ini dilakukan di PT.Citra Van Titipan Kilat jalan pemuda Jakarta Timur. PT.Citra Van Titipan Kilat bergerak dalam bidang pelayanan pelayanan pengiriman ekspres. Perusahaan ini setiap harinya melayani pengiriman surat dan sebagainya, karena kualitas pelayanan diutamakan, maka dibutuhkan karyawan-karyawan yang mahir dan terampil untuk mengawasi dan menjalankan proses pelayanan dari awal hingga akhir. Hal ini tentunya membutuhkan karyawan yang dapat terpuaskan oleh kebijakan perusahaan yang diterapkan, tidak sekedar kemampuan karyawan dalam menjalankan peralatan perusahaan. Selain itu dibutuhkan juga karyawan yang tidak mudah stres, serta saling mendukung dalam pekerjaannya.

Pada saat peneliti melakukan wawancara dengan pihak HRD peneliti melihat adanya masalah antara dukungan sosial, stres kerja dan kepuasan kerja pada bagian pelayanan, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti judul tersebut.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan identifikasi masalah yang mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Penempatan kerja yang tidak sesuai
2. Gaya kepemimpinan yang kurang tepat

3. Fasilitas kerja yang kurang memadai
4. Dukungan sosial yang rendah yang menyebabkan menurunnya kepuasan kerja
5. Stres kerja yang tinggi yang menyebabkan menurunnya kepuasan kerja

### **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah diatas, ternyata lemahnya kepuasan kerja memiliki penyebab yang luas. Karena keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi dana dan waktu, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti, yaitu pada: Pengaruh antara dukungan sosial dan stres kerja terhadap kepuasan kerja.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka masalah penelitian dengan dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah terdapat pengaruh antara dukungan sosial dan stres kerja terhadap kepuasan kerja?

### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

1. Peneliti

Sebagai penambah pengalaman dan pengetahuan tentang dukungan sosial, stres dan kepuasan kerja pada karyawan.

## 2. Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan referensi untuk dapat mengelola dukungan sosial dan stres kerja secara tepat agar mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan .

## 3. Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan referensi bagi perpustakaan ekonomi dan khususnya perpustakaan Universitas Negeri Jakarta serta dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika yang akan mengadakan penelitian mengenai dukungan sosial, stres kerja dan kepuasan kerja serta menambah referensi perbendaharaan kepustakaan.

## 4. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang pengaruh dukungan sosial dan stres kerja terhadap kepuasan kerja kepada masyarakat.