

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan kerja adalah faktor penting yang memengaruhi kinerja individu dalam suatu organisasi. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi biasanya disertai dengan semangat kerja, loyalitas, dan komitmen terhadap organisasi. Sebaliknya, kepuasan kerja yang rendah dapat menyebabkan peningkatan angka ketidakhadiran, penurunan produktivitas, hingga potensi terjadinya pelanggaran etika profesi. menurut Locke (1976) ,Kepuasan kerja adalah kondisi emosional yang menyenangkan atau positif yang berasal dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini meliputi persepsi individu terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti kondisi kerja, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, penghargaan, peluang pengembangan karier, dan kesesuaian antara pekerjaan dengan nilai-nilai pribadi.

Kepuasan kerja yang rendah sering kali berujung pada berbagai konsekuensi negatif yang dapat merugikan organisasi. Beberapa di antaranya meliputi peningkatan tingkat ketidakhadiran atau absensi, tingginya angka pergantian karyawan (perputaran tenaga kerja), penurunan kinerja, hingga munculnya konflik hubungan sosial dalam lingkungan kerja. Selain itu, tingkat kepuasan kerja yang rendah juga dapat meningkatkan risiko terjadinya pelanggaran etika profesi, karena karyawan yang tidak merasa puas mungkin tidak memiliki ikatan emosional terhadap pekerjaannya atau organisasinya sehingga cenderung kurang peduli terhadap integritas serta tanggung jawab profesional.

Secara definisi, kepuasan kerja dapat dipahami sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau positif, yang muncul dari penilaian seseorang terhadap berbagai aspek pekerjaannya, Edwin A. Locke (1976). Penilaian ini bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh harapan, pengalaman, serta nilai-nilai pribadi setiap individu. Kepuasan kerja mencakup persepsi dan evaluasi terhadap kondisi kerja secara fisik dan psikologis, hubungan interpersonal dengan atasan dan rekan kerja, sistem penghargaan dan kompensasi, peluang untuk berkembang secara

profesional, serta sejauh mana pekerjaan tersebut sesuai dengan nilai, tujuan, dan identitas pribadi seseorang.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan kerja, organisasi perlu menerapkan strategi manajemen sumber daya manusia yang efektif, seperti menciptakan budaya kerja yang inklusif, menyediakan jalur karier yang jelas, menerapkan sistem penghargaan yang adil, serta membangun komunikasi yang terbuka dan saling menghargai antara pimpinan dan karyawan. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan kerja, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi secara keseluruhan.

Prihatsanti (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan indikator dasar keberhasilan individu di tempat kerja dalam mempertahankan hubungan antara dirinya dan lingkungan kerja, baik yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik. Fairbrother dan Warn (2003) menambahkan bahwa kepuasan kerja adalah persepsi dan reaksi emosional seseorang terhadap sejauh mana pekerjaannya memenuhi kebutuhan dan harapan pribadi. English (2006, dalam Cepi Triatna) mendefinisikan kepuasan dalam konteks organisasi sebagai tingkat orientasi afektif individu terhadap peran dalam organisasi, atau secara sederhana, sejauh mana individu menyukai peran tersebut.

Smith dan Kendall dkk. (dalam Luthans, 2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja diukur melalui beberapa dimensi, yaitu pekerjaan itu sendiri, penghasilan, kesempatan promosi, pengawasan dan atasan, serta rekan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Ducharme dan Martin (2000) menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat meningkatkan kepuasan kerja. Karyawan yang menerima dukungan sosial yang tinggi cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional subjektif yang dinamis, berupa perasaan senang dan puas yang timbul dari kesesuaian antara harapan dan hasil yang diperoleh.

Dalam konteks organisasi seperti Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia (Mabes Polri), kepuasan kerja menjadi hal yang sangat penting karena dapat memengaruhi efektivitas institusi secara keseluruhan. Anggota yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih fokus, bertanggung jawab, dan memiliki semangat kerja yang tinggi. Hal ini memberikan dampak positif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Oleh

karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja sangatlah penting, dan salah satu faktor utama yang perlu dikaji adalah stres kerja.

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang akibat ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan individu. Jika tidak dikelola dengan baik, stres kerja dapat memberikan dampak negatif terhadap motivasi, produktivitas, bahkan kepuasan kerja anggota kepolisian. Stres merupakan reaksi yang tidak diinginkan akibat tingginya tuntutan lingkungan terhadap individu (Wirawan, 2012). Ivancevich dan Matteson (dalam Luthans, 2011) mengartikan stres kerja sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang dapat menyebabkan penyimpangan fisik, psikologis, atau perilaku pada anggota organisasi. Rivai (2009) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu keadaan ketegangan yang menyebabkan ketidakseimbangan fisik dan psikologis, yang berdampak pada emosi, proses berpikir, serta kondisi seorang karyawan. Salah satu gangguan psikologis yang timbul akibat stres kerja adalah kejenuhan dan kelelahan mental, yang dapat berujung pada penyakit psikosomatik, seperti sakit kepala, hipertensi, gangguan pencernaan, dan sesak napas.

Profesi dan stres kerja memiliki hubungan yang erat karena karakteristik pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan di bidang pelayanan publik seperti guru, perawat, pengatur lalu lintas udara, dan khususnya polisi termasuk dalam profesi yang memiliki tingkat stres kerja tinggi (Schuller & Jackson, 1999; Maslach dalam Jones, 1991). Maslach menyatakan bahwa pekerjaan di sektor pelayanan publik lebih rentan terhadap kelelahan emosional (burnout) karena sifat tugasnya yang mengharuskan keterlibatan emosional yang tinggi. Anderson (2002) juga menekankan bahwa profesi kepolisian memiliki hubungan erat dengan potensi bahaya, beban kerja yang berat, ketidakpastian situasi, dan kerja shift, yang semuanya dapat menyebabkan kelelahan mental.

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam organisasi, termasuk institusi kepolisian seperti Mabes Polri. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang berat serta penuh risiko, anggota Polri dituntut untuk profesional, tangguh, dan siap menghadapi berbagai



tekanan. Akan tetapi, tuntutan pekerjaan yang tinggi, jam kerja panjang, tekanan dari atasan, serta ekspektasi masyarakat sering kali menjadi sumber stres kerja bagi personel Polri. Kondisi ini, apabila dibiarkan, dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja mereka.

Polri sebagai lembaga yang mengalami transformasi setelah pemisahan dari TNI berdasarkan Tap MPR RI No. VI/MPR/2000 menghadapi beragam tantangan, termasuk citra buruk di masa lalu dan kurangnya dukungan dari masyarakat. Polisi memiliki kewajiban untuk menjalankan fungsi sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat, namun sering kali menghadapi sikap apatis serta rendahnya tingkat kepercayaan publik. Dalam hal ini, stres yang dihadapi dapat berasal dari berbagai sumber, baik fisik, sosial, psikologis, politik, maupun ekonomi. Beberapa faktor yang turut berkontribusi antara lain beban kerja yang berlebihan, penghasilan yang rendah, keterbatasan sarana, lingkungan kerja yang tidak mendukung, risiko kehilangan nyawa, serta rutinitas kerja yang melelahkan.

Stres kerja telah menjadi fokus dalam berbagai penelitian, baik di sektor publik maupun swasta. Namun, penelitian yang secara khusus membahas hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja di lingkungan institusi penegak hukum, khususnya di Mabes Polri, masih sangat terbatas. Padahal, mengingat karakteristik pekerjaan yang bersifat hierarkis, disipliner, dan berisiko tinggi, pemahaman mengenai hubungan ini sangatlah penting.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja di lingkungan kepolisian. Sebuah penelitian yang dilakukan di Polres Wajo menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami oleh anggota kepolisian, maka tingkat kepuasan kerja mereka akan semakin menurun. Selain itu, penelitian tersebut juga menemukan bahwa dukungan sosial merupakan faktor utama yang dapat meningkatkan kepuasan kerja, dengan kontribusi sebesar 43,7%. Temuan serupa juga ditemukan dalam penelitian di Polres Malang, yang mengindikasikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Stres kerja yang dialami oleh anggota kepolisian

dapat memicu perilaku negatif dalam pekerjaan, yang pada gilirannya berdampak pada ketidakpuasan dalam melaksanakan tugas.

Namun, temuan yang berbeda ditemukan dalam penelitian yang dilakukan pada Satuan Lalu Lintas Polrestabes Makassar. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun stres kerja cenderung memiliki dampak negatif, hasil analisis memperlihatkan bahwa pengaruhnya tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Nilai t-statistik dan nilai sampel asli yang rendah mengindikasikan bahwa stres kerja tidak memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan kerja dalam konteks tersebut. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Dhania (2010) yang dilakukan pada profesi Medical Representative di Kota Kudus, yang menyimpulkan bahwa stres kerja dan beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor kontekstual, seperti jenis satuan kerja, budaya organisasi, lingkungan kerja, serta sistem dukungan yang ada di setiap institusi. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan pada unit kerja yang berbeda untuk memperdalam pemahaman mengenai hubungan ini. Dalam hal ini, penelitian terhadap anggota Mabes Polri di Jakarta Selatan sangat relevan dan penting, mengingat intensitas pekerjaan yang tinggi serta kompleksitas tanggung jawab yang diemban oleh anggota di wilayah pusat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin meneliti penelitian tentang pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja anggota Mabes Polri menjadi sangat penting. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai dinamika psikologis anggota Polri dalam menghadapi tekanan pekerjaan serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih adaptif dan berfokus pada kesejahteraan psikologis anggota. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memiliki nilai akademis, tetapi juga aplikatif, memberikan kontribusi nyata dalam penguatan institusi Polri dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Maka, penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja anggota Mabes Polri Jakarta Selatan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai latar belakang masalah, beberapa isu yang menjadi fokus dalam penelitian ini antara lain:

- a. Tingginya tuntutan dan beban kerja yang harus dipenuhi oleh anggota Mabes Polri, baik dari segi administratif maupun operasional, yang dapat menyebabkan tekanan psikologis dan fisik yang berkelanjutan.
- b. Ketidakjelasan mengenai peran dan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas tertentu, yang dapat menimbulkan kebingungan, konflik peran, serta meningkatkan risiko stres kerja.
- c. Lingkungan kerja yang penuh tekanan, baik dari atasan, rekan kerja, maupun ekspektasi masyarakat, yang dapat menimbulkan potensi konflik interpersonal dan kelelahan mental (burnout) pada individu.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja anggota mabes polri Jakarta Selatan

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, peneliti merumuskan “bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kinerja anggota mabes polri Jakarta Selatan?”

## 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah stress kerja mempengaruhi kepuasan kerja terhadap anggota mabes polri jakarta selatan



## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang psikologi kerja, manajemen sumber daya manusia, dan ilmu kepolisian, dengan cara:

1. Menambah khazanah teori dan referensi ilmiah mengenai hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja dalam konteks organisasi militer atau paramiliter seperti kepolisian.
2. Memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor penyebab stres kerja serta dampaknya terhadap aspek psikologis dan perilaku kerja individu dalam lingkungan kerja yang bersifat hierarkis, disiplin tinggi, dan berisiko tinggi.
3. Menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan model intervensi atau pendekatan strategis dalam pengelolaan stres kerja di institusi serupa.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung kepada pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya:

1. Bagi Mabes Polri: Memberikan masukan berbasis data dan temuan empiris guna merancang kebijakan internal yang lebih efektif dalam pengelolaan stres kerja, peningkatan kepuasan kerja, serta perbaikan iklim kerja institusional.
2. Bagi pimpinan dan manajerial Polri: Menjadi acuan dalam mengambil kebijakan yang berpihak pada kesejahteraan psikologis anggota, seperti pengaturan beban kerja, pemberian dukungan sosial, serta penyediaan program kesehatan mental dan keseimbangan hidup.
3. Bagi anggota Polri sendiri: Memberikan kesadaran tentang pentingnya mengenali dan mengelola stres kerja secara sehat, serta mengadvokasi pentingnya kepuasan kerja sebagai faktor pendukung motivasi dan kinerja.
4. Bagi lembaga pelatihan atau pendidikan kepolisian: Dapat menjadi bahan ajar atau studi kasus dalam pelatihan kepemimpinan,

manajemen SDM, serta pengembangan organisasi yang berorientasi pada kesejahteraan anggotanya.



*Intelligentia - Dignitas*