

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk yang sosial yang unik dan berbeda dari satu individu dengan individu lainnya. Keunikan ini menjadi khas, karena manusia memiliki perasaan, proses mental dan didukung oleh perilaku untuk mencapai atau menghambat suatu tujuan. Masing-masing aspek tersebut memiliki peranan yang besar dalam setiap kegiatan, baik secara pribadi maupun yang terikat dengan lingkungan sosial. Dalam kehidupan sehari-hari, individu dengan perannya sebagai konsumen, akan merasa senang jika berbelanja suatu kebutuhan di sebuah tempat, kemudian ia mendapatkan pelayanan yang baik, ramah, membantu, serta potongan harga yang bagus. *Output* dari perlakuan yang baik tentunya akan memberikan kemungkinan besar seseorang mengingat dengan baik nama dan tempat dimana ia berbelanja tempat tersebut akan mendapat nilai lebih positif dibandingkan dengan tempat lainnya, yang pada akhirnya akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk kembali berbelanja di tempat yang sama. Rasa senang seorang konsumen terhadap pelayanan dan harga di tempat ia berbelanja tersebut dapat dikatakan sebagai kepuasan berbelanja.

Kepuasan berbelanja dari seorang konsumen, merupakan salah satu *output* dari perlakuan positif yang diberikan oleh karyawan tempat ia berbelanja. Dimana perlakuan positif tersebut dapat dikatakan sebagai cerminan dari adanya kesenangan tenaga kerja/karyawan terhadap pekerjaannya. Apabila karyawan atau pekerja sudah merasakan adanya kesenangan terhadap pekerjaannya pada akhirnya karyawan tersebut akan berusaha bekerja dengan baik untuk kepentingan perusahaan, karyawan akan memberikan kemampuan mereka sepenuhnya ke perusahaan dan akan menceritakan senangnya bekerja di perusahaan tersebut kepada orang lain. Hal ini senada dengan pendapat Jex dan Britt (Kaswan, 2017) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sikap pegawai terhadap pekerjaannya, dimana sikap tersebut mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu dan melakukan sesuatu.

Kepuasan kerja juga menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang akan sesuatu dengan apa yang benar-benar diterima, sehingga tingkat kepuasan kerja pegawai secara individu dapat berbeda-beda. Kepuasan kerja ini dapat mengarahkan pegawai untuk meningkatkan kinerja menjadi lebih baik, dan juga sebaliknya ketidakpuasan dengan pekerjaan akan menurunkan kinerja pegawai.

Kepuasan kerja seorang karyawan dapat muncul jika manajemen perusahaan memperlakukan karyawan secara baik, seperti lingkungan kerja yang nyaman, tingkat kualitas keamanan kerja, supervisi dari atasan, dan juga gaji serta benefit yang diberikan. Menurut Bisen dan Priya (Kaswan, 2017) ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: faktor yang terkait dengan pegawai, faktor yang terkait dengan pemberi kerja, organisasi atau perusahaan, dan faktor

yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri. Dari faktor pegawai, ada tujuh hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pegawai, yaitu: usia, jenis kelamin, lamanya pengabdian, kepribadian, orang yang bergantung, ambisius dan kemampuan mental. Kepuasan kerja didefinisikan oleh beberapa pakar diantaranya Robbin dalam Yoyo Sudaryo, dkk.(2018).

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerjaan dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Sedangkan Greenberg dan Baron dalam Yoyo Sudaryo, dkk (2108) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka.

Selain itu Gibson dalam Yoyo Sudaryo, dkk (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan tentang menyenangkan mengenai pekerjaan berdasarkan harapan dengan imbalan yang diberikan instansi atau perusahaan. Dalam kepuasan kerja terdapat beberapa kesulitan khususnya bagi karyawan yang memiliki tuntutan dari perusahaan, salah satunya komunikasi yang kurang baik antara atasan dan bawahan, sementara tuntutan produktivitas yang terus meningkat.

Kepuasan kerja di perusahaan retail terutama sektor garmen adalah yang paling rendah dengan tingkat stres yang paling tinggi, tingkat *turnover* paling banyak muncul di bidang industri tekstil (*garment*) atau olahan pakaian jadi, yaitu

di bagian level operator atau pekerjaan level bawah (Sidharata, 2011). Tenaga kerja sektor garmen mendapatkan tingkat Upah Minimum Pekerja (UMP) paling rendah dibandingkan sektor lain seperti otomotif dan makanan minuman. Penetapan upah minimum standar pekerja ditetapkan bagi pekerja di bidang pekerjaan tertentu seperti sektor bangunan dan pekerjaan umum, sektor elektronik dan mesin, sektor asuransi dan perbankan, sektor makanan dan minuman, sektor farmasi dan kesehatan serta sektor tekstil. Untuk pekerja di sektor industri pakaian jadi (*garment*) mendapatkan upah minimum standar pekerja yang paling rendah, salah satu perusahaan retail garment tersebut adalah Matahari *Department store*.

Lebih lanjut dikemukakan bahwa kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh tingkat stres kerja dari karyawannya. Dalam sebuah penelitian (Tukimin, 2014) menjelaskan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, dalam artian bahwa semakin rendah stres akan diikuti oleh semakin meningkatnya kepuasan kerja. Sebaliknya jika stres kerjanya meningkat maka kepuasan kerja karyawan tersebut menurun. Suatu organisasi dimana sebagian terbesar pekerjanya memperoleh kepuasan kerja, tidak menutup kemungkinan sebagian kecil diantaranya merasakan ketidakpuasan (Wibowo, 2017). “Ketidakpuasan kerja pada karyawan menurut Robbins dapat diungkapkan ke dalam berbagai macam cara, misalnya selain meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, serta menghindari sebagian dari tanggung jawab pekerjaan mereka” (Munandar, 2001).

Adapun beberapa penelitian mengenai *Adversity Quotient (AQ)* terhadap kepuasan kerja dari Muhammad Iqbal dan Anggit Verdaningrum (2015)

hasil dari penelitian tersebut adalah Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *culture shock* dan *adversity quotient* terhadap kepuasan kerja TKI di Hongkong. Hipotesis penelitian diterima. Dan penelitian dari Siti Suryanti (2016) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara dimensi *Adversity Quotient (AQ)* dengan pengusaha Kepuasan Kerja. Hasil yang diperoleh kesimpulan bahwa antara *adversity quotient (AQ)* variabel dimensi Hubungan Antara Dimensi *Adversity Quotient (AQ)* dengan Kepuasan Kerja ada hubungan,

Stres kerja ini dapat terjadi karena adanya beban kerja yang terlalu banyak, terbatasnya waktu mengerjakan pekerjaan dan ambiguitas peran. Stres yang terjadi di tempat kerja dapat menyebabkan organisasi menanggung beban rendahnya kualitas pelayanan, tingkat *turn over* yang tinggi, reputasi citra perusahaan menjadi buruk serta ketidakpuasan pekerja (Wibowo, 2017). Stres dapat diartikan sebagai respon terhadap situasi yang menyebabkan tekanan, perubahan, ketegangan emosi, dan lain-lain (Wibowo, 2017). Stres juga merupakan tekanan yang berpengaruh terhadap keadaan fisik maupun psikis (Cahyono, 2014).

Tekanan tersebut adalah keadaan yang dapat bersumber dari dalam maupun dari luar diri seseorang. Tekanan dari luar salah satunya yaitu bagaimana mempromosikan kehadiran toko matahari mega mall karawang yang sejauh ini menurut hasil wawancara pada beberapa pelanggan dan orang-orang sekitaran kota karawang menunjukkan hasil bahwa anggapan matahari mega mall karawang sudah tutup dan tidak beroperasi lagi, karena yang menjadi salah satu faktornya ialah kondisi gedung yang sudah tua dan sudah sepi dari pengunjung.

Dan tekanan dari dalam ialah tuntutan manajemen yang menuntut karyawan agar selalu produktif menghasilkan penjualan agar target penjualan dari manajemen pusat tercapai, dan yang menjadi tekanan dari dalam kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan sehingga karyawan diuntut untuk selalu berinovasi dan kreatif bagaimana menghasilkan penjualan dan mendatangkan pengunjung sebanyak-banyaknya ke toko Matahari mega mall Karawang. Di tambah lagi dengan kondisi pandemi dari Covid-19 yang semakin hari semakin bertambah dan tentunya menyebabkan daya beli masyarakat menurun. Hal ini tentunya memperparah keadaan dimana kondisi sedang sulit di tambah dengan adanya pandemi ini memicu perusahaan untuk lebih mengefektifkan lagi dalam hal *budget* sehingga penggunaan SDM dikurangi demi meminimalisir pengeluaran perusahaan. Salah satu penyebab stres kerja pada karyawan yaitu lingkungan kerja, kondisi lingkungan yang tidak nyaman, serta individu itu sendiri. Stres kerja dapat dipicu dari berapa lama bekerja atau masa kerja dari karyawan itu sendiri (Nasrudin, 2010).

Adapun penelitian stres kerja terhadap kepuasan kerja dari Peni Tunjungsari (2011), hasil analisis penelitian menunjukkan pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung menunjukkan tingkat hubungan sedang, dengan kontribusi pengaruhnya sebesar 34,3%, dan sisanya sebesar 65,7% yang dipengaruhi oleh faktor lain seperti, gaya kepemimpinan, penilaian prestasi kerja, kompensasi, dan lain-lain.

Tentunya dari beberapa penelitian diatas bisa disimpulkan bahwa *Adversity Quotient (AQ)* menjadi salah satu aspek atau faktor dalam Kepuasan

Kerja, dijelaskan dari penelitian tersebut *Adversity Quotient (AQ)* ada hubungan maupun pengaruh dengan kepuasan kerja meski ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi. Sikap pantang menyerah disebut dengan daya juang. Daya juang atau *Adversity Quotient* Paul G. Stoltz, dalam Muhammad Iqbal dan Anggit Verdaningrum (2016) mendefinisikan *adversity quotient* sebagai kecerdasan menghadapi rintangan atau kesulitan. saat individu memiliki *adversity quotient (AQ)* yang tinggi, maka individu tersebut berani menyambut tantangan-tantangan dan dapat menyelesaikan tantangan tersebut dengan baik, mampu memotivasi diri sendiri, memiliki semangat yang tinggi, serta berjuang untuk mendapatkan yang terbaik dalam hidup.

Dan penelitian dari Rocky Potale Yantje dan Uhing (2015). Hasil penelitian dan hipotesis menunjukkan bahwa kompensasi dan stres kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Keterkaitan antara stres kerja pada kepuasan kerja dibuktikan dengan beberapa penelitian diatas, selain menjadi salah satu faktor stres kerja adalah salah satu pemicu pada kepuasan kerja. Pengendalian terhadap stress yang disfungsi akan dapat membantu organisasi agar berjalan lebih efektif. Beberapa alasan diatas memberikan pemahaman bahwa stres yang dialami oleh individu-individu yang terlibat dalam suatu organisasi ternyata dapat membawa dampak yang cukup besar bagi orang yang bersangkutan. Karena itu perlu dipahami sumber stres yang potensial dalam suatu organisasi agar dapat diupayakan pencegahan yang diperlukan. Stephen P. Robbins terjemahan Benyamin Molan (dalam Peni Tunjung Sari, 2011) mengemukakan bahwa: Dampak stres pada kepuasan jauh

lebih langsung. Ketegangan yang terkait dengan pekerjaan cenderung mengurangi kepuasan kerja umum.

Matahari *Department Store* adalah sebuah perusahaan retail sektor *garment* terbesar di Indonesia yang merupakan pemilik dari jaringan toserba Matahari. Saat ini, Matahari *Department Store* merupakan salah satu anak perusahaan dari Lippo Group. Per Kuartal pertama tahun 2017, Matahari *Department Store* sudah mempunyai 151 gerai/outlet di lebih dari 60 kota di Indonesia, salah satunya gerai yang berada di Karawang dan lebih terkenal dengan sebutan PT Matahari Mega Mall Karawang. PT Matahari Mega Mall Karawang berdiri sejak tahun 1997. Saat ini PT Matahari Mega Mall Karawang hanya memiliki 80 karyawan, dengan karyawan laki-laki sebanyak 20 karyawan dan wanita sebanyak 60 orang yang terdiri dari *world/departemen* yaitu *kasir, shoes, bag, youth boy, youth girls, ladies, intimate, cosmetic, accessories, mens, children* dan *home*.

Adapun beberapa perbedaan dari segi pengelompokan karyawan di Matahari *Department Store* yaitu ada yang disebut dengan *Sales Associate/ Pramuniaga* dan ada yang disebut dengan SPG/ SPB perbedaanya hanya dari yang membayar gaji dan pegangan barang-barang yang dijualnya saja jika pramuniaga dibayarkan gajinya oleh PT. Matahari langsung namun jika Spb/Spg yang membayarnya adalah dari *Brand* masing-masing dan bertanggung jawab atas barang-barang dari brand masing-masing sedangkan dari peraturan mengikuti dari peraturan Matahari *Department Store*. Hasil dari wawancara dengan beberapa karyawan yang masih bekerja di PT Matahari Mega Mall Karawang

mengungkapkan bahwa karyawan PT Matahari Mega Mall Karawang merasa terbebani dengan target yang tinggi, tuntutan loyalitas pekerjaan, dan peraturan baru yang harus ditaati.

Ada beberapa karyawan yang merasa tidak mampu dan tertekan untuk menjalankan pekerjaannya sehingga lebih memilih untuk keluar mengundurkan diri dari pekerjaannya. Menurut data yang diperoleh dari *Human Resources Supervisor* (HRD) PT Matahari Mega Mall Karawang, pada tahun 2018 jumlah karyawan yang keluar sebanyak 40 orang dengan nilai persentase 23,95% Dengan jumlah karyawan 167 orang. Pada tahun 2019 dari jumlah karyawan sebanyak 145 orang, jumlah karyawan yang keluar sebanyak 45 orang, dengan nilai persentase 31,03% karyawan. Dan data terakhir yang diambil dari *Human Resources Supervisor* (HRD) PT Matahari Mega Mall Karawang, pada bulan juni 2020 menyisakan karyawan sebanyak 80 orang. Tingginya tingkat *turnover* karyawan di PT Matahari Mega Mall Karawang ini dapat mengindikasikan tingginya tingkat stres kerja di PT Matahari Mega Mall Karawang.

Namun demikian, tidak sedikit juga karyawan yang masih memilih bertahan untuk tetap bekerja di PT Matahari Mega Mall Karawang. Karyawan tersebut memiliki kemampuan dalam mengatasi tantangan dan hambatan yang ditemui dalam pekerjaannya, sehingga mereka tetap memiliki motivasi dalam bekerja. Setiap beban pekerjaan yang mereka hadapi dapat diubah menjadi tantangan dalam pekerjaan, selain itu di perparah kondisi luar biasa yang dialami masyarakat global yang sedang melanda seluruh dunia termasuk Indonesia dan khususnya di kota Karawang yang sekarang sudah menjadi zona merah, COVID-

19 atau yang biasa di sebut virus Corona oleh masyarakat, tentunya sangat berdampak pada perekonomian dan berpengaruh pada pekerjaan yang saat ini.

Para karyawan seluruhnya dirumahkan dan ada yang tidak digaji karena sudah hampir 1 bulan tidak bekerja, karena kebijakan dari pemerintah untuk memutus mata rantai dari Covid-19 yang saat ini menurut data dari Satgas Covid-19 pada sepanjang tahun 2020 sudah kurang lebih 400.000 orang terjangkit positif Covid-19, dan data terakhir dari gugus tugas Covid-19 pada bulan Juli sebanyak 100.303 orang positif terjangkit Covid-19, tentunya menambah stres dan kekhawatiran pada setiap karyawan akan masa depan pekerjaan mereka. Manajemen yang kurang berpihak pada karyawan dan tekanan dari perusahaan tentunya akan menjadi faktor pada kepuasan kerja. Namun tidak semua karyawan yang merasa seperti itu ada beberapa dari mereka tetap berusaha dan percaya pada manajemen dan bertahan sejauh ini.

Kondisi ini membuat peneliti tertarik untuk melihat bagaimana “*Adversity Quotient(AQ)* dan stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT Matahari Mega Mall Karawang”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah ada pengaruh antara *adversity quotient (AQ)* terhadap kepuasan kerja pada karyawan di PT Matahari Mega mall Karawang?

- b. Apakah ada pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan di PT Matahari mega mallKarawang?
- c. Apakah ada pengaruh antara *adversity quotient (AQ)* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan di PT Matahari Mega MallKarawang?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk melihat pengaruh antara *adversity quotient* terhadap kepuasan kerja pada karyawan di PT Matahari Mega MallKarawang?
- b. Untuk melihat pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan di PT Matahari Mega MallKarawang?
- c. Untuk melihat pengaruh antara *adversity quotient (AQ)* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan di PT Matahari mega mallKarawang?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan fokus penelitian, manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi dan juga sebagai sumber informasi mengenai kajian tentang kepuasan kerja karyawan ditinjau dari *adversity quotient (AQ)* dan stres kerja.

b. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi mengenai pengaruh antara *adversity quotient* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Matahari Mega Mall Karawang agar karyawan menjadi lebih mencintai pekerjaannya dan menumbuhkan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya,
2. Memberikan gambaran mengenai kondisi sumber daya manusia (karyawan) yang dimiliki oleh PT. Matahari Mega Mall Karawang, sehingga apabila ada yang menjadi kelemahan dapat diambil kebijakan yang tepat dan menjadi suatu kekuatan baru bagi perusahaan.



