

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan berusaha untuk unggul dari perusahaan lain. Perusahaan yang unggul akan memberikan citra yang baik terhadap masyarakat dan karyawan yang bekerja di dalamnya. Mengingat persaingan di *era globalisasi* ini sangat tinggi, tentu hal tersebut tidaklah mudah untuk dilakukan. Modal utama untuk membuat perusahaan unggul dan mempunyai kualitas yaitu dengan membentuk sumber daya manusia yang kompeten dan terampil di bidangnya (Suryaratri, 2016).

Perusahaan dihadapkan dengan berbagai hambatan yang membuat efisien dan efektivitas karyawan terganggu. Hambatan yang sering terjadi di perusahaan biasanya berupa hal-hal yang menyebabkan kepuasan kerja karyawan berkurang seperti standar gaji yang di bawah upah minimum kerja (UMK), tidak mendapatkan bonus, persaingan dalam bekerja dan pekerjaan *overload* yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan tersebut (Suryaratri, 2016).

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima oleh pekerja dan jumlah yang diyakini seharusnya diterima (Robbins, 2017). Kepuasan kerja mengacu pada sikap yang lazim ditunjukkan seseorang terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya dan seseorang yang tidak puas akan memiliki sikap negatif terhadap

pekerjaannya. Ketika orang-orang membicarakan sikap karyawan, mereka biasanya menunjuk pada kepuasan kerja (Robbins, 2017).

Dalam suatu organisasi dimana sebagian terbesar pekerjanya memperoleh kepuasan kerja, tidak menutup kemungkinan sebagian kecil diantaranya merasakan ketidakpuasan (Wibowo, 2016). Ketidakpuasan pekerja dapat ditunjukkan dengan sejumlah cara seperti ketidakpuasan yang ditunjukkan melalui perilaku yang diarahkan pada meninggalkan organisasi termasuk mencari posisi baru atau mengundurkan diri (*exit*). Ketidakpuasan dapat ditunjukkan melalui usaha secara aktif dan konstruktif untuk memperbaiki keadaan termasuk menyarankan perbaikan mendiskusikan masalah dengan atasan dan berbagai bentuk aktivitas perserikatan (*voice*). Ketidakpuasan dapat ditunjukkan secara pasif tetapi *optimistic* dengan menunggu kondisi untuk memperbaiki termasuk dengan cara berbicara bagi organisasi di hadapan kritik eksternal dan mempercayai organisasi melakukan hal yang benar (*loyalty*). Ketidakpuasan ditunjukkan melalui tindakan secara pasif membiarkan kondisi semakin buruk termasuk kemangkiran atau keterlambatan secara kronis, mengurangi usaha dan meningkatkan tingkat kesalahan (Wibowo, 2016).

Ketidakpuasan kerja pada karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti penghasilan rendah atau dirasakan kurang memadai, kondisi kerja yang kurang memuaskan, hubungan yang tidak serasi baik dengan atasan maupun dengan rekan kerja, pekerjaan yang tidak sesuai dan berbagai faktor lainnya (Andin, 2018). Kondisi seperti ini dapat mengakibatkan karyawan merasa tidak

nyaman dalam bekerja sehingga muncul keinginan untuk berpindah tempat kerja yang disebabkan oleh adanya stres kerja (Andin, 2018).

Tukimin (2014) menjelaskan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Penelitian tersebut menyatakan bahwa semakin rendah stres akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan kerja. Sebaliknya jika stres kerjanya meningkat maka kepuasan kerjanya menurun.

Stres kerja dapat terjadi karena beban kerja yang terlalu banyak, terbatasnya waktu mengerjakan pekerjaan dan ambiguitas peran. Stres yang terjadi di tempat kerja menyebabkan organisasi menanggung beban rendahnya kualitas pelayanan, tingkat *turnover* yang tinggi, reputasi citra perusahaan menjadi buruk serta ketidakpuasan pekerja (Wibowo, 2017). Stres adalah respon terhadap situasi yang menyebabkan tekanan, perubahan, ketegangan emosi, dan lain-lain (Wibowo, 2017). Stres adalah tekanan yang berpengaruh terhadap keadaan fisik ataupun psikis (Cahyono, 2014). Tekanan tersebut adalah keadaan yang dapat bersumber dari dalam ataupun dari luar diri seseorang. 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).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2015) menjelaskan bahwa stres kerja memiliki pengaruh secara positif dan signifikan pada *turnover*, artinya jika tingkat stres meningkat maka tingkat *turnover* semakin tinggi. Stres kerja juga memiliki pengaruh negatif dan signifikan pada kepuasan kerja artinya

semakin tinggi stres yang dialami semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang menyebabkan karyawan untuk berpindah kerja ke perusahaan yang lain.

Keinginan untuk berpindah kerja (*turnover*) merupakan permasalahan yang sangat serius dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia. *Turnover* merupakan salah satu bentuk perilaku menarik diri dalam dunia kerja akan tetapi sekaligus juga merupakan hak setiap individu untuk menentukan pilihannya apakah akan tetap bekerja atau keluar dari perusahaan tersebut (Fah & Osman, 2010). Perilaku berpindah kerja (*turnover*) selalu berkonotasi buruk sangat mungkin terjadi karyawan keluar dari satu perusahaan untuk mendapatkan kesempatan yang lebih baik untuk bekerja di tempat lain. Kondisi kerja yang buruk sering kali menjadi alasan utama tingginya *turnover* selain itu juga habis masa kontrak (Sidharta & Margaretha, 2011). Beberapa penelitian telah menunjukkan berbagai faktor yang menyebabkan karyawan memiliki keinginan untuk berpindah kerja, diantaranya adalah stres kerja, kepuasan kerja dan masa kerja (Sidharta & Margaretha, 2011).

Masa kerja merupakan salah satu indikator kecenderungan pekerja dalam melakukan aktivitas. Dapat dikatakan bahwa masa kerja yang lama menunjukkan pengalaman yang lebih dari seseorang dengan rekan kerja yang lain (Siagian, 2012). Masa kerja dapat dilihat dari berapa lama masa pengabdian karyawan, setiap pegawai memiliki rasa tanggung jawab, rasa ikut memiliki, keberanian dan mawas diri dalam kelangsungan hidup perusahaan sehingga berpengaruh terhadap produktivitas tenaga kerja. Berdasarkan hasil penelitian Yudha (2010) diketahui terdapat hubungan antara masa kerja dengan stres kerja sehingga dapat dikatakan

bahwa semakin meningkat masa kerja seseorang maka akan meningkat juga stres kerja.

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 (garmen) 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 (garmen) mendapatkan upah minimum standar pekerja yang paling rendah, salah satu perusahaan retail garmen tersebut adalah Matahari *Departemen store*.

Matahari *Department Store* adalah sebuah perusahaan retail sektor garmen terbesar di Indonesia yang merupakan pemilik dari jaringan toserba Matahari. Saat ini, Matahari *Department Store* merupakan salah satu anak perusahaan dari Lippo Group. Perkuartal 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 *Festivewalk* Karawang. PT Matahari *Festivewalk* Karawang berdiri sejak tahun 2015, dengan jumlah karyawan mencapai 310 karyawan. Saat ini PT Matahari *Festivewalk* Karawang hanya memiliki 220 karyawan, dengan

karyawan laki-laki sebanyak 75 karyawan dan wanita sebanyak 145 orang yang terdiri dari *world/departemen* yaitu *kasir, shoes dan bag, youth Boy, youth girls, ladies, intimate dan accessories* serta *man dan home*.

Hasil dari wawancara dengan beberapa karyawan yang masih bekerja di PT Matahari *Festivewalk* Karawang mengungkapkan bahwa karyawan PT Matahari *Festivewalk* Karawang merasa terbebani dengan target yang tinggi, tuntutan *loyalitas* pekerjaan, dan peraturan baru yang harus ditaati. Terdapat karyawan yang bahkan tidak mampu menangani stres kerja sehingga lebih memilih untuk keluar mengundurkan diri dari pekerjaannya. Tidak sedikit yang memilih bertahan untuk tetap bekerja karena merasa puas dengan apa yang sudah diperoleh dari PT Matahari *Festivewalk* Karawang. Karyawan yang merasa terpenuhi kepuasan kerja dan kebutuhan hidupnya tetap bertahan sampai dengan saat ini.

Menurut data yang diperoleh dari *Human Resources Supervisor* (HRS) PT Matahari *Festivewalk* Karawang pada tanggal 16 Januari 2019, pada tahun 2017 jumlah karyawan yang keluar sebanyak 40 orang dengan nilai persentase 13,7%. Pada tahun 2018 dari jumlah karyawan sebanyak 218 orang, jumlah karyawan yang keluar sebanyak 81 orang, dengan nilai persentase 27,9% karyawan.

Tingginya tingkat *turnover* karyawan di PT Matahari *Festivewalk* Karawang menunjukkan tingginya tingkat stres kerja di PT Matahari *Festivewalk* Karawang. Perlu penelitian lebih lanjut untuk melihat tingkat kepuasan kerja. *Turnover* yang tinggi berdampak besar terhadap perkembangan perusahaan karena

kurang adanya kesempatan untuk tumbuh, hidup perusahaan tidak seimbang, perusahaan tidak menghargai opini karyawan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Gambaran tingginya tingkat *turnover* menunjukkan rendahnya kepuasan kerja dan tingginya stres kerja karyawan di PT Matahari *festivewalk* Karawang yang telah dirasakan beberapa tahun ini oleh karyawan. Terbukti dari tingkat *turnover* di PT Matahari *Festivewalk* Karawang dari tahun ke tahun semakin meningkat. Dampak *turnover* sangat merugikan perusahaan diantaranya adalah pengeluaran biaya akibat *turnover* seperti biaya perekrutan, biaya pelatihan, biaya produktivitas dan biaya pemberhentian.

Kondisi ini membuat peneliti tertarik untuk melihat bagaimana “kepuasan kerja pada karyawan PT Matahari *Festivewalk* Karawang ditinjau dari stres kerja dan masa kerja”.

### **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan Latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah ada hubungan kepuasan kerja pada karyawan di PT Matahari *Festivewalk* Karawang ditinjau dari stres kerja?
- b. Apakah ada hubungan kepuasan kerja pada karyawan di PT Matahari *Festivewalk* Karawang ditinjau dari masa kerja?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- a. Mengetahui hubungan antara kepuasan kerja pada Karyawan di PT Matahari *Festivewalk* Karawang ditinjau dari stres kerja.

- b. Mengetahui hubungan antara kepuasan kerja pada Karyawan di PT Matahari *Festivewalk* Karawang ditinjau dari masa kerja.

#### **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 dibidang psikologi industri dan organisasi dan juga sebagai sumber informasi mengenai kajian tentang kepuasan kerja karyawan ditinjau dari stres kerja dan masa kerja.

- b. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi mengenai hubungan kepuasan kerja pada karyawan PT. Matahari *Festivewalk* Karawang ditinjau dari stres kerja dan masa kerja agar karyawan menjadi lebih mencintai pekerjaannya dan menumbuhkan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maupun pemberian suatu wadah agar dapat mengurangi stres kerja dengan memberikan suatu kegiatan positif penghilang stres kerja sehingga mampu meningkatkan atau menambah kepuasan kerja setiap karyawan.
2. Memberikan gambaran mengenai kondisi sumber daya manusia (karyawan) yang dimiliki, sehingga apabila ada yang menjadi kelemahan dapat diambil kebijakan yang tepat dan menjadi suatu kekuatan baru bagi perusahaan.

