BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya, sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, dan daya. Semua potensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Semakin majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya (Sutrisno, 2020). Sebab, sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi (Sutrisno, 2020). Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan jika peran aktif karyawan tidak diikut sertakan (Hasibuan, 2017). Oleh karena itu, sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara professional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan.

Adanya tuntutan yang lebih tinggi terhadap tenaga kerja seperti dalam hal penguasaan teknologi, waktu kerja yang lebih ketat dan lain-lain, kondisi seperti ini menimbulkan tekanan yang lebih berat bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya akan berdampak pada kepuasan kerja (Suartana & Dewi, 2020). Menurut Sutrisno (2020) kepuasan kerja adalah suatu reaksi emosional yang

merupakan akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan dan harapan-harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realitas-realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas, ataupun perasaan tidak puas. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan tingkat kepuasan rendah memiliki perasaan negatif mengenai pekerjaannya (Robbins & Judge, 2016). Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi akan optimal dalam mencapai target untuk keberhasilan suatu organisasi. Ketika karyawan puas, maka akan berpengaruh terhadap kesuksesan suatu perusahaan (Yusnani & Sary, 2019).

Kepuasan kerja merupakan hal penting dalam organisasi termasuk pada PT. Budi Jaya Teknik. PT Budi Jaya Teknik merupakan vendor dari PT. Perusahan Listrik Negara (Persero) yang bergerak dibidang perencanaan dan pelaksanaan instalasi listrik bangunan. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2005, pendiri perusahaan ini adalah bapak Riduwan. Berdasarkan kontrak rinci yang dikerluarkan oleh UP3 Mojokerto, perusahaan ini dapat melaksanakan pekerjaan di 5 ULP (Unit Layanan Pengadaan) yaitu wilayah ULP Jombang, ULP Mojosari, ULP Kertosono, ULP Nganjuk dan ULP Warujayeng.

Tabel 1. 1
Data Perolehan Pelanggan dari bulan Desember 2021- Mei 2022

No	ULP	Jumlah Pelanggan
1	Jombang	72 Pelanggan
2	Mojosari	36 Pelanggan
3	Nganjuk	52 Pelanggan
4	Kertosono	18 Pelanggan
5	Warujayeng	49 Pelanggan
Total		227 Pelanggan

Sumber: (PT Budi Jaya Teknik, 2022)

Berdasarkan tabel 1.1, perusahaan memiliki beberapa pelanggan diberbagai ULP. Di ULP Jombang perusahaan memiliki total kurang lebih 72 pelanggan, di ULP Mojosari memiliki 36 pelanggan, di ULP Nganjuk memiliki 52 pelanggan, di ULP Kertosono memiliki 18 pelanggan, di ULP Warujayeng memiliki 49 pelanggan. Selama kontrak rinci berlaku, perusahaan ini memiliki total pelanggan sebanyak 227 pelanggan. Selain melayani pasang baru instalasi listrik, perusahaan juga melayani gangguan. Biasanya karyawan mengerjakan pasang baru maupun penanganan gangguan sesuai dengan intruksi dari pengawas lapangan. Perusahan akan mengerjakan gangguan apabila ada laporan atau langsung dihubungi oleh manager bagian jaringan dari UP3 Mojokerto atau oleh manager Unit Layanan Pengadaan (ULP) setempat.

Tabel 1. 2

Jumlah pelanggan dan batas waktu pekerjaan

	ULP MOJOSARI			
NO	JENIS PEKERJAAN	BATAS WAKTU	TOTAL PELANGGAN	RATA-RATA REALISASI
1	TANPA PERLUASAN JTR	3 HARI	29 PELANGGAN	2 HARI
2	DENGAN PERLUASAN JTR	7 HARI	8 PELANGGAN	3 HARI
	TOTAL PELANGGAN		37 PELANGGAN	
	ULP JOMBANG			
NO	JENIS PEKERJAAN	BATAS WAKTU	TOTAL PELANGGAN	RATA-RATA REALISASI
1	TANPA PERLUASAN JTR	3 HARI	50 PELANGGAN	3 HARI
2	DENGAN PERLUASAN JTR	7 HARI	22 PELANGGAN	2 HARI
	TOTAL PELANGGAN		72 PELANGGAN	
	ULP KERTOSONO			
NO	JENIS PEKERJAAN	BATAS WAKTU	TOTAL PELANGGAN	RATA-RATA REALISASI
1	TANPA PERLUASAN JTR	3 HARI	16 PELANGGAN	2 HARI
2	DENGAN PERLUASAN JTR	7 HARI	2 PELANGGAN	4 HARI
	TOTAL PELANGGAN		18 PELANGGAN	
	ULP WARUJAYENG			
NO	JENIS PEKERJAAN	BATAS WAKTU	TOTAL PELANGGAN	RATA-RATA REALISASI
1	TANPA PERLUASAN JTR	3 HARI	47 PELANGGAN	2 HARI
2	DENGAN PERLUASAN JTR	7 HARI	2 PELANGGAN	1 HARI
	TOTAL PELANGGAN		49 PELANGGAN	
	PELANGGAN ULP NGANJUK			
NO	JENIS PEKERJAAN	BATAS WAKTU	TOTAL PELANGGAN	RATA-RATA REALISASI
1	TANPA PERLUASAN JTR	3 HARI	40 PELANGGAN	2 HARI
2	DENGAN PERLUASAN JTR	7 HARI	12 PELANGGAN	2 HARI
	TOTAL PELANGGAN		52 PELANGGAN	

Sumber : (*PT Budi Jaya Teknik*, 2022)

Menurut informasi dari pengawas lapangan bahwa setiap pekerjaan memiliki batas waktu kurang lebih 3 sampai 7 hari tergantung jenis pekerjaannya. Menurut table 1.2, jenis pekerjaan dibagi menjadi dua jenis yaitu pekerjaan tanpa perluasan JTR (Jaringan Tegangan Rendah) dan pekerjaan dengan perluasan JTR. Pekerjaan tanpa perluasan JTR memiliki batas waktu kurang lebih 3 hari, sedangkan untuk pekerjaan dengan perluasan JTR memiliki batas waktu 7 hari. Menurut table 1.2, pada wilayah ULP Mojosari jenis pekerjaan tanpa perluasan JTR memiliki jumlah pelanggan sebanyak 29 pelanggan. Tanpa perluasan JTR memiliki

batas waktu kurang lebih 3 hari, pada tabel 1.2 pengerjaan rata-rata terealisasi dalam 2 hari. Sedangkan jenis pekerjaan dengan perluasan JTR memiliki jumlah pelanggan sebanyak 8 pelanggan dengan rata-rata waktu terealisasi dalam 3 hari. Pada ULP Jombang jenis pekerjaan tanpa perluasan JTR memiliki jumlah pelanggan sebanyak 50 pelanggan dengan rata-rata waktu terealisasi dalam 3 hari, sedangkan jenis pekerjaan dengan perluasan JTR memiliki jumlah pelanggan sebanyak 22 pelanggan dengan rata-rata waktu realisasi dalam 2 hari. Pada ULP Kertosono jenis pekerjaan tanpa perluasan JTR memiliki jumlah pelanggan sebanyak 16 pelanggan dengan rata-rata waktu realisasi dalam 2 hari. Sedangkan jenis pekerjaan dengan perluasa JTR memiliki jumlah pelanggan sebanyak 2 pelanggan dengan rata-rata waktu realisasi selama 2 hari. Pada ULP Warujayeng jenis pekerjaan tanpa perluasan JTR memiliki jumlah pelanggan sebanyak 47 pelanggan dengan rata-rata waktu realisasi selama 2 hari, sedangkan jenis pekerjaan dengan perluasan JTR memiliki jumlah pelanggan sebanyak 2 pelanggan dengan rata-rata waktu realisasi selama 1 hari. Pada ULP Nganjuk jenis pekerjaan tanpa perluasan JTR memiliki jumlah pelanggan sebanyak 40 pelanggan dengan rata-rata waktu realisasi selama 2 hari, sedangkan jenis pekerjaan dengan perluasan JTR memiliki jumlah pelanggan sebanyak 12 pelanggan dengan waktu realisasi selama 2 hari.

Untuk jam kerja mulai jam 7.30 sampai pukul 16.30 atau normal 8 jam. Namun, pada perusahaan ini jam kerjanya bisa lebih dari 8 jam yang seharusnya jam 7.30 sampai pukul 16.30 bisa melebihi jam tersebut. Menurut informasi, sehari dapat menyelesaikan rata-rata kurang lebih sebanyak 3 pekerjaan tergantung dari

jenis pekerjaan. Dengan batas waktu yang singkat dan beban pekerjaan yang diberikan, biasanya hari libur tetap masuk dikarenakan mengejar target waktu yang telah ditentukan tersebut.

Dari penjelasan tabel 1.2 diatas, fenomena di PT Budi Jaya Teknik yang berkaitan dengan kepuasan kerja adalah pekerjaan yang diberikan perusahaan terkadang diluar batas kemampuan karyawan sehingga karyawan merasa terbebani dengan pekerjaan tersebut. Sedangkan gaji yang diperoleh karyawan tidak sesuai dengan pekerjaan yang diberikan. Ada juga yang merasa bahwa telah lama mengabdi pada perusahaan namun tidak mendapatkan promosi jabatan. Ketika karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang diberikan, pengawas atau atasan tidak memberikan apresiasi atau penghargaan terhadap keberhasilan karyawan. Hal tersebut dapat mengakibatkan karyawan merasa hak-hak individual mereka tidak dihormati atau tidak diapresiasi sehingga dapat menghakibatkan ketidakpuasan kerja. Sehingga peneliti mencoba melakukan pra survey secara global kepada karyawan PT. Budi Jaya Teknik.

Tabel 1. 3
Pra Survey Kepuasan Kerja Karyawan PT. Budi Jaya Teknik

NO	PERTANYAAN	JUMLAH
1	PUAS	11
2	TIDAK PUAS	20
	TOTAL	31

Sumber: (Data Diolah Pribadi, 2022)

Berdasarkan pra survey yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara terhadap 31 karyawan PT. Budi Jaya Teknik yang diambil secara acak tentang kepuasan kerja, pada tabel 1.3 terdapat indikasi berupa kepuasan kerja yang

menurut karyawan masih kurang terpenuhi. Pada table 1.3 terdapat kurang lebih sekitar 11 karyawan merasa sudah puas dengan pekerjaan mereka, namun ada juga sekitar 20 karyawan yang belum mendapatkan kepuasan kerja.

Setiap aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan suatu pekerja pasti mempunyai beban kerja yang didasarkan pada pemanfaatan waktu yang tersedia untuk melakukan pekerjaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah beban kerja. Menurut Mustapha (2013) tuntutan pekerjaan yang berlebihan seringkali dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja dan stress kerja, karyawan lebih puas ketika mereka diberikan beban kerja yang lebih rendah. Karyawan dalam bekerja disebuah perusahaan pastinya memiliki beban kerja tersendiri, setiap pekerjaan yang dilaksanakan karyawan merupakan beban kerja yang harus dipertanggung jawabkan. Definisi beban kerja juga dinyatakan Siregar & Linda (2022) bahwa beban kerja merupakan tugas-tugas yang wajib dituntaskan seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu dalam menuntaskan suatu profesi tertentu. Penelitian yang dilakukan (Siregar & Linda, 2022) beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pusaka Graha Teknik. Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Antoni *et al*., 2021) menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Adanya beban kerja yang berlebih, maka kondisi karyawan menjadi menurun, sehingga hal tersebut dapat menjadi tekanan yang dirasakan dan dapat menyebabkan terjadinya stress.

Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah stres kerja. Menurut Rauan & Tewal (2019) stres kerja merupakan salah satu faktor yang perlu

diperhatikan, tingkat stres yang tinggi dapat menyebabkan kepuasan kerja karyawan menurun. Setiap karyawan memiliki kemampuan dan tingkat beban kerja yang berbeda-beda dalam pekerjaannya. Dengan tingkat beban kerja yang terlalu tinggi memungkinan karyawan menggunakan tenaga yang berlebihan sehingga dapat menimbulkan stress secara berlebihan, sebaliknya dengan beban kerja yang rendah dapat menimbulkan kebosanan saat bekerja (Rizka Dwi Astuti *et al*., 2022). Sesuai dengan penelitian Rizka Dwi Astuti *et al.,* (2022) pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT WIKA-WG KSO Proyek Pembangunan Gedung SGLC&ERIC. Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan (Sari, 2020) menyatakan bahwa stress kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Stres sebagai akibat ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu, semakin tinggi tuntutan akan mengakibatkan semakin tinggi juga stress yang dialami individu (Asih *et al.,* 2018). Asih *et al.,* (2018) menjelaskan bahwa stress kerja adalah suatu kondisi dari interaksi manusia dengan pekerjaanya berupa suatu kondisi ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan kerja diukur melalui variabel beban kerja dan stres kerja. Dengan mengambil judul penelitian "**Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Budi Jaya Teknik?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Budi Jaya Teknik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Budi Jaya Teknik
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Budi Jaya Teknik

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritits
    a. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia.
    b. Bagi pihak lain dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat praktis

   Penelitian ini dilakukan agar dapat membantu perusahaan PT. Budi Jaya Teknik menciptakan rasa kepuasan kerja yang tinggi dari karyawannya. Dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi dalam diri masing-masing karyawan dapat memenuhi tujuan dari perusahaan.