

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan pada dunia bisnis yang sangat cepat telah menciptakan persaingan yang semakin ketat pula yang membuat setiap organisasi bisnis untuk terus berusaha menjaga serta mengembangkan sumber daya manusia yang mereka miliki secara berkelanjutan. Organisasi senantiasa dituntut agar selalu bisa mengelola pegawainya untuk dapat memberikan kinerja tinggi dan mengelola para pegawaiya agar mampu mendedikasikan dirinya terhadap organisasi dimana pegawai tersebut bekerja. Sebab, organisasi tidak mungkin dapat mencapai tujuannya apabila tanpa adanya unsur manusia di dalam suatu organisasi (Masharyono, 2015: 1).

Sumber daya manusia merupakan salah satu kunci yang sangat penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Sebagai bagian paling esensial dari perusahaan atau organisasi, sumber daya manusia harus diperhatikan agar dapat memberikan kontribusinya secara optimal (Hadi Senen et al., 2016). Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang dituntut untuk dapat terus menerus meningkatkan kinerjanya agar organisasi mampu mencapai tujuannya serta agar mampu meningkatkan profit yang dihasilkan oleh organisasi (Collins, 2013). Selain itu, *fleksibilitas* organisasi juga ditentukan oleh sumber daya yang memiliki kemampuan serta keterampilan yang tinggi (*knowledge asset*) sehingga menjadikan organisasi memiliki suatu keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) untuk dapat bertahan dan memenangkan persaingan (Dewi Astuti et al., 2019).

Dalam usahanya untuk mencapai kinerja yang lebih baik, perusahaan atau organisasi harus mampu memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya termasuk memaksimalkan fungsi dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan salah satu komponen yang paling penting yang dimiliki oleh perusahaan dalam upayanya untuk mempertahankan keberlangsungan, pengembangan, kemampuan bersaing, dan menghasilkan keuntungan organisasi (Syamsul H. Senen, Sumiyati, & Masharyono, 2013). Hal ini menunjukkan bahwa

keberhasilan suatu perusahaan sangatlah bergantung kepada kualitas dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan (Wahyuni & Hadi Senen, 2016).

Perusahaan dapat berkembang lebih maju dikarenakan oleh sumber daya manusia yang dimilikinya, sebab sumber daya manusia (SDM) merupakan penggerak dari kemajuan perusahaan (Wahyuni, 2016: 60). Oleh sebab itu, kualitas dari sumber daya manusia di perusahaan harus senantiasa ditingkatkan secara terus-menerus, karena semakin tinggi kualitas dari sumber daya manusia, maka semakin tinggi pula tingkat efisiensi dan produktivitasnya (Hastarini, 2005:31).

Pegawai di dalam suatu organisasi bukan hanya sekedar alat tetapi merupakan suatu personalitas yang kompleks dan rumit yang mampu berinteraksi, personalitas tersebut perlu mendapatkan perhatian yang lebih serius dalam penanganannya. Ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai mempunyai dampak negatif terhadap suatu organisasi, diantaranya yaitu produktivitas pegawai yang menurun, aktivitas perusahaan menjadi terganggu, timbulnya masalah-masalah moral kerja pada pegawai lain, biaya perekrutan yang menjadi semakin meningkat, wawancara, serta biaya tes yang tinggi, biaya administrasi dalam memproses pegawai yang baru, tunjangan serta biaya program pelatihan pegawai untuk mempelajari keahlian baru, ketidakpastian kondisi tenaga kerja, kehilangan pegawai yang sudah berpengalaman, hingga terjadinya penurunan kualitas output dari organisasi (Andini, 2010; Widyantara & Ardana, 2015).

Berdasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins & A. Judge (2017) terdapat beberapa respon yang ditunjukkan dari seorang pegawai terhadap ketidakpuasan kerja, diantaranya yaitu, 1) *Exit*, merupakan suatu bentuk ketidakpuasan yang diekspresikan melalui perilaku untuk meninggalkan organisasi atau tempat dimana ia bekerja, 2) *Suara*, yaitu bentuk ketidakpuasan yang diungkapkan oleh pegawai melalui upaya aktif dan konstruktif dalam usahanya memperbaiki kondisi organisasi dimana ia bekerja, 3) *Loyalitas*, yaitu bentuk dari ketidakpuasan yang diungkapkan pegawai dengan secara pasif menunggu kondisi organisasi menjadi lebih baik, 4) *Mengabaikan*, yaitu bentuk ketidakpuasan yang diekspresikan melalui absensi yang tinggi, keterlambatan yang tinggi, kontribusi yang berkurang, serta tingkat kesalahan yang semakin meningkat.

Penelitian mengenai kepuasan kerja pertama kali sudah dilakukan oleh Mobley (1977), yang mengemukakan bahwa terdapat banyak faktor yang secara psikologis lebih jauh mempengaruhi seseorang untuk keluar dari perusahaan seperti dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Merujuk pada urgensi dari kepuasan kerja, telah banyak dilakukan penelitian dalam beberapa kelompok industri seperti dalam industri manufaktur (Rigter, 2017), industri jasa (Cheng & O-Yang, 2018; Mahdi et al., 2012), perbankan (Bayarçelik & Findikli, 2016; Clarke & Mahadi, 2017), industri teknologi informasi dan komunikasi (Korunka, Hoonakker, & Carayon, 2008; Abdullateef, dkk., 2014).

Adapun penelitian mengenai kepuasan kerja di dalam kelompok industri teknologi dan informasi, seperti yang telah dilakukan oleh Korunka dkk. (2008) yang pada penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan kerja serta kelelahan emosional merupakan faktor yang berpengaruh terhadap keputusan dari seorang pegawai. Pegawai IT menilai tantangan pekerjaan, tanggung jawab, suasana kerja, stabilitas pekerjaan dan peluang belajar yang didapatkan lebih penting daripada gaji pokok yang bisa mereka dapatkan.

Penelitian mengenai kepuasan kerja di Indonesia sudah dilakukan dalam beberapa industry, salah satunya pada industri teknologi informasi yang dilakukan oleh Irfanto & Pandowo (2015), yang pada hasil penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan seorang pegawai untuk pergi atau bertahan di organisasi.

Berdasarkan pada hasil survei yang dilakukan oleh jobstreet.com kepada 17.623 koresponden pada bulan oktober 2014 menunjukkan bahwa 73% atau 12,864 pegawai merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dimilikinya. Permasalahan mengenai kepuasan kerja yang rendah terjadi pula di perusahaan PT Infolog Solutions Indonesia yang bergerak di bidang IT sebagai perusahaan jasa penyedia perangkat lunak logistik. Data yang dapat dijadikan indikasi rendahnya kepuasan kerja berdasarkan pada kuisisioner pra penelitian dengan menggunakan pengukuran skala Job Description Index yang dilakukan kepada pegawai PT Infolog Solution Indonesia yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai PT Infolog Solutions Indonesia

**TABEL 1.1**  
**TINGKAT KEPUASAN KERJA PEGAWAI PT. INFOLOG SOLUTIONS**  
**INDONESIA**

Aspek	Puas	Tidak Puas	Ragu-Ragu
Pekerjaan	34.2%	59.8%	6%
Gaji	21.3%	77.7%	1%
Promosi Jabatan	43.5%	44.2%	12.3%
Kondisi Kerja	41.3%	54.4%	4.3%
Rekan Kerja	31.9%	62.3%	5.8%
Pengawasan	47.8%	50.5%	1.7%

Sumber: Lampiran 1 Diolah dari hasil angket pra penelitian

Dari data Tabel 1.1 dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan kerja pegawai PT Infolog Solutions Indonesia masih rendah dengan 36% yang merasa puas terhadap pekerjaannya. Menurut Luthans (2012) pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah cenderung untuk melakukan penarikan diri atau keluar dari perusahaan dan mencoba untuk mencari peluang pekerjaan yang lebih baik, hal ini ditunjukkan dengan data pada Tabel 1.2 mengenai data *turnover* pegawai sebagai dampak dari rendahnya kepuasan kerja.

**TABEL 1.2**  
**TURNOVER PEGAWAI PT. INFOLOG SOLUTIONS INDONESIA**  
**TAHUN 2019-2021**

Tahun	Jumlah Pegawai	Jumlah Pegawai Mengundurkan Diri (Orang)	%
2019	55	3	3.7%
2020	53	7	5.5%
2021	56	5	9.35%

Sumber: HRM PT. Infolog Solutions Indonesia

Persentase *turnover* diatas dapat dihitung menggunakan rumus LTO (*Labour Turnover*) menurut Dessler (2011:16).

$$\text{Turnover Rate} = \frac{\sum(\text{Pegawai Keluar} - \text{Pegawai Masuk})}{\frac{1}{2} \sum(\text{Pegawai Awal} + \text{Pegawai Akhir})} \times 100\%$$

Berdasarkan pada Tabel 1.2 hasil perhitungan persentasi *turnover* diraih angka terendah sebesar 3.7% dan tertinggi sebesar 9.35%, mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Maier (1970), tingkat *turnover* dikatakan tinggi jika melebihi dari 5%, dan berdasarkan pada table diatas menunjukkan *turnover* yang

Rizki Rismawan, 2023

PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tinggi yaitu pada tahun 2020 dengan persentase sebesar 5.5% dan pada tahun 2021 dengan persentase sebesar 9.35%. *turnover* yang tinggi ini salah satunya disebabkan dari rendahnya kepuasan kerja pegawai. Hal ini didukung oleh pendapat dari P. Robbins & A. Judge (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja yang rendah diakibatkan oleh stress kerja yang tinggi yang berasal dari pekerjaan dengan tuntutan yang berlipat, pertentangan atau kurangnya kejelasan mengenai kewajiban, serta tanggung jawab kerja yang berlebih mampu meningkatkan stress kerja pegawai.

Data lain yang menunjukkan adanya tuntutan kerja yang tinggi sebagai pemicu dari rendahnya kepuasan kerja yang diakibatkan oleh tingginya stress kerja dapat dilihat pada Tabel 1.3 mengenai jam kerja pegawai yang berlaku di PT Infolog Solutions Indonesia yang mempunyai jam kerja kantor dan *after office hour* yang sifatnya *stand by* dan harus siap jika terdapat permasalahan atau *critical issue* dari konsumen, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**TABEL 1.3**  
**JAM KERJA PT INFOLOG SOLUTIONS INDONESIA**

<b>Divisi</b>	<b>Jam Kerja Kantor</b>	<b>Jam Kerja diluar jam Kantor (WFH)</b>
<i>Developer/Programmer</i>	08:30 – 17:30	<i>Stand by</i> saat terjadi <i>critical issue</i> dari konsumen
<i>Technical Support Programmer</i>		<i>Stand by</i> hingga jam 23.00 atau lebih jika terdapat <i>critical issue</i> dari konsumen dan piket sabtu-minggu dari 08:30 - 23:00 atau hingga permasalahan <i>critical issue</i> selesai.

Sumber: Lampiran 2 HRM PT. Infolog Solutions Indonesia

Berdasarkan pada Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa terdapat indikasi tingginya stress kerja dari tuntutan kerja yang berlipat dimana pegawai mempunyai jadwal

kerja diluar jam kerja kantor yang berlaku. Tuntutan peran berlebih atau Ketika pegawai diharapkan untuk melakukan lebih banyak tugas daripada waktu yang diberikan merupakan salah satu sumber stress kerja yang berdampak pada rendahnya kepuasan kerja (P. Robbins & A. Judge, 2017).

Terdapat beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang, diantaranya yaitu stress kerja dan dukungan organisasi kepada pegawainya, Hal ini didukung oleh teori yang diungkapkan oleh P. Robbins & A. Judge (2017) yang menyatakan bahwa terdapat keterkaitan antara tingkat kepuasan kerja dengan dukungan organisasi yang dimiliki pegawai. Banyak organisasi dalam usahanya untuk mempertahankan pegawainya yaitu dengan memberikan dukungan organisasi sebagai usaha untuk memuaskan dan memotivasi pegawai untuk bekerja lebih keras sesuai komitmen perusahaan terhadap manfaat organisasi itu sendiri. Dukungan organisasi mempengaruhi afektif dari pegawai, termasuk kepuasan kerja. Dukungan organisasi berkontribusi terhadap kepuasan kerja dengan meningkatkan harapan penghargaan atas kinerja pegawai dan memperlihatkan kesediaan bantuan apabila dibutuhkan (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Pegawai dengan tingkat dukungan organisasi yang tinggi lebih mampu mengelola tuntutan kinerja yang lebih tinggi seiring dengan tantangan stress yang meningkat, pegawai dengan persepsi dukungan organisasi yang tinggi cenderung lebih memiliki perilaku kewargaan organisasi yang tinggi, tingkat keterlambatan yang rendah, dan tingkat layanan yang lebih baik (P. Robbins & A. Judge, 2017). Sejalan dengan pendapat Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge (2017), Fred Luthans (2012) mengungkapkan bahwa pegawai cenderung mencerminkan perilaku yang lebih kooperatif, bersedia untuk membantu, peduli dan teliti untuk membalas perlakuan adil yang diberikan oleh organisasi sebagai wujud dari dukungan organisasi (Luthans, 2012).

Secara garis besar Rhoades & Eisenberger (2002), membagi dukungan organisasi kedalam beberapa aspek utama, yaitu keadilan, dukungan pemimpin, penghargaan organisasi dan kondisi kerja. Penelitian lain menemukan bagaimana pegawai dengan dukungan organisasi yang tinggi tidak hanya membantu rekan kerja tetapi juga meningkatkan komitmen organisasi dan kepuasan kerja, sekaligus mengurangi pengunduran diri dan absensi sehingga mampu meningkatkan kinerja.

Rizki Rismawan, 2023

PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Oleh karena itu, pegawai dengan kepuasan kerja yang lebih tinggi percaya bahwa organisasi akan menjadi tempat yang dapat mendukung mereka dalam jangka panjang serta peduli terhadap kualitas pekerjaan mereka (Hashemi et al., 2012). Penelitian mengenai dukungan organisasi telah dilakukan pada beberapa industri, yaitu industri jasa dan perhotelan (Puspita Dewi & Ganesha Rahyuda, 2015; Fahrizal & Mudiarta Utama, 2017), di industri perbankan (Arshadi & Hayavi, 2013; Tzafirir, Gur, & Blumen, 2015; Bayarçelik & Findikli, 2016), serta di industri komunikasi (Abdullateef dkk., 2014; Nielsen, 2014).

Teori yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian ini yaitu konsep Perilaku Organisasi. Perilaku Organisasi (PO) merupakan sebuah bidang studi yang menginvestasi pengaruh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku di dalam organisasi, untuk tujuan penerapan pengetahuan demi peningkatan efektivitas organisasi. PO dapat dianggap sebagai filosofi tentang apa yang orang-orang lakukan dalam sebuah organisasi dan bagaimana perilaku mereka memengaruhi kinerja organisasi. Perilaku organisasi mengidentifikasi masukan, proses, dan keluaran. PO dalam praktiknya sangat berpusat secara khusus pada situasi terkait pekerjaan, dan menekankan perilaku dalam hubungannya dengan pekerjaan, kerja, ketidakhadiran, perputaran pegawai, produktivitas, kinerja manusia, dan manajemen (P. Robbins & A. Judge, 2017).

Perilaku organisasi adalah suatu bidang studi yang mempelajari dampak perorangan, kelompok, dan stuktur pada perilaku dalam organisasi dengan maksud menerapkan pengetahuan tentang hal-hal tersebut demi perbaikan efektivitas organisasi (P. Robbins & A. Judge, 2017). Istilah perilaku organisasi digunakan untuk menggambarkan bagaimana organisasi berfungsi, yang berkaitan dengan struktur proses dan budaya mereka, dan bagaimana orang berperilaku dalam organisasi mereka secara individu maupun (Armstrong & Taylor, 2017). Perilaku organisasi merupakan studi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi bagaimana individu dan kelompok bertindak dalam organisasi dan bagaimana organisasi menanggapi lingkungan mereka (George & Jones, 2012).

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas menunjukkan bahwa terjadi permasalahan kepuasan kerja yang rendah, seperti yang terjadi di PT. Infolog Solutions Indonesia. Apabila masalah kepuasan kerja di PT. Infolog Solutions

Indonesia terus dibiarkan maka akan berdampak pada kinerja perusahaan yang menurun. Kurangnya kepuasan kerja pegawai berbahaya bagi perusahaan dan hal tersebut juga dapat mengurangi efisiensi dan produktifitas organisasi serta mengancam kelangsungan hidup jangka panjang sebuah organisasi. Maka dari itu, perusahaan harus melakukan langkah agar dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawainya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan data dan penejelasan singkat yang telah dipaparkan di atas, maka selanjutnya rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran dukungan organisasi di PT. Infolog Solutions Indonesia?
2. Bagaimana gambaran stress kerja di PT. Infolog Solutions Indonesia?
3. Bagaimana gambaran kepuasan kerja pegawai PT. Infolog Solutions Indonesia
4. Seberapa besar pengaruh dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Infolog Solutions Indonesia
5. Seberapa besar pengaruh dukungan organisasi terhadap stress kerja pada PT. Infolog Solutions Indonesia
6. Seberapa besar pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Infolog Solutions Indonesia
7. Seberapa besar pengaruh dukungan organisasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Infolog Solutions Indonesia

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah penelitian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Gambaran mengenai dukungan organisasi di PT. Infolog Solutions Indonesia
2. Gambaran mengenai stress kerjra yang diberikan oleh PT. Infolog Solutions
3. Gambaran mengenai kepuasan kerja pegawai PT. Infolog Solutions Indonesia

4. Besarnya pengaruh dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Infolog Solutions Indonesia.
5. Besarnya pengaruh dukungan organisasi terhadap stress kerja pada PT. Infolog Solutions Indonesia
6. Besarnya pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Infolog Solutions Indonesia
7. Besarnya pengaruh dukungan organisasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Infolog Solutions Indonesia

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat teoritis maupun praktis, sebagai berikut :

1. Kegunaan teoritis, yaitu untuk pengembangan ilmu yang dapat memperluas kajian mengenai Perilaku Organisasi dan diharapkan dapat membantu masyarakat maupun pihak lain dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian serupa.
2. Kegunaan praktis, yaitu kegunaan untuk PT. Infolog Solutions Indonesia khususnya mengenai pengaruh dukungan organisasi dan stress kerja terhadap kepuasan kerja. Serta dapat memberikan masukan untuk dijadikan pertimbangan dalam memecahkan permasalahan kepuasan kerja dengan menggunakan solusi dukungan organisasi.
3. Kegunaan untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pengembangan penelitian selanjutnya.