

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki posisi strategis yang berkontribusi untuk mewujudkan tujuan organisasi yang memiliki keunggulan kompetitif. Karyawan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kreativitas akan sangat berperan dalam pencapaian tujuan perusahaan, hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Organisasi perlu memperhatikan hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia, di antaranya adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan merupakan aspek yang perlu mendapat perhatian khusus dari organisasi karena kepuasan kerja karyawan menentukan kinerja organisasi sedangkan kinerja karyawan yang rendah akan menentukan tercapai tidaknya tujuan organisasi (Tentama, dkk, 2019).

Kepuasan kerja merupakan faktor penting bagi suatu perusahaan atau organisasi karena karyawan merasa puas diharapkan dapat bekerja dengan kapasitas penuh dan meningkatkan produktivitasnya. Kepuasan kerja dapat membentuk sikap dan perilaku karyawan yang positif terhadap pekerjaannya. Karyawan akan merasa puas dalam bekerja jika aspek pekerjaannya dan aspek dirinya mendukung dan sebaliknya jika aspek tersebut tidak mendukung maka karyawan akan merasa tidak puas (Kirana, dkk, 2021).

Kepuasan kerja dianggap sebagai indeks kesejahteraan vital karena pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Manfaat kepuasan kerja tidak

terbatas pada individu tetapi juga meluas ke organisasi dan bahkan rekan kerja. Menurut Baloch (2017), kepuasan kerja karyawan berdampak pada organisasi sedemikian rupa sehingga memungkinkan karyawan menjadi lebih termotivasi dan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas kinerja mereka. Individu yang memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi akan bekerja lebih optimal dan produktif. Dengan demikian dengan meningkatnya kepuasan kerja karyawan maka biaya operasional organisasi akan menurun sebagai akibat dari peningkatan produktivitas, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, akibat adanya kepuasan kerja karyawan.

Motivasi kerja merupakan sebuah kemauan atau keinginan seseorang yang berasal dari dalam ataupun luar untuk melakukan suatu kegiatan. Hal ini senada dengan Uno (2017: 163) yang menyatakan bahwa motivasi kerja merupakan sebuah stimulus yang terdapat dalam diri seseorang maupun dari luar diri seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Motivasi kerja merupakan pemberian rangsangan yang mampu mempengaruhi seseorang untuk bergairah dalam bekerja, bekerja sama di dalam tim, efektif dan terintegrasi dengan segala hasil usahanya guna mencapai kepuasan.

Beban kerja, stres kerja yang tinggi ditambah dengan motivasi yang akan menimbulkan ketidakpuasan. Tingkat kepuasan kerja pada setiap individu berbeda karena kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh faktor beban kerja. Beban kerja adalah kemampuan tubuh karyawan untuk menerima pekerjaan. Setiap pekerjaan tentu memiliki konsekuensi beban kerja. Beban kerja yang kecil tentu akan menimbulkan kepuasan karyawan. Jika beban

kerja yang ditanggung oleh seorang karyawan terlalu berat, niscaya akan mengakibatkan terhambatnya pekerjaan (Kirana, dkk, 2021).

Salah satu faktor yang terlibat dalam pembentukan kepuasan kerja adalah stres kerja yang tinggi. Stres kerja yang tinggi telah terbukti mempengaruhi tingkat kesejahteraan organisasi dan karyawan. Stres kerja yang berlebihan menyebabkan ketidakpuasan kerja yang tinggi, karena tuntutan yang tinggi, konflik tempat kerja, dan kurangnya kejelasan mengenai tugas yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Stres kerja adalah reaksi fisiologis dan psikologis yang dihasilkan dari interaksi individu dengan situasi lingkungan yang mengancam. Stres kerja sebagai reaksi psikologis dan fisik terhadap (mengancam) peristiwa atau situasi yang berasal dari lingkungan kerja. Luthans (2013: 245) menyatakan bahwa stres adalah respons tubuh yang tidak spesifik terhadap tuntutan atau beban yang diberikan oleh atasan. Stres kerja merupakan suatu kondisi yang menekan keadaan psikologis seseorang dalam mencapai suatu peluang yang menuntut individu tersebut untuk mengatasi batasan atau hambatan.

Ramayana Mall Kudus Grand Opening pada 22 Agustus 2001 berada di Jl. Simpang Tujuh Demaan, Kudus, Jawa Tengah. Dengan luas area 4.400 meter persegi yang terdiri dari empat lantai. Lantai satu, produk-produk pakaian wanita, yang terdiri dari pakaian remaja, dewasa, dan pakaian dalam wanita serta informasi *customer service* Ramayana. Lantai dua, produk-produk pakaian pria, yang terdiri dari pakaian remaja, dewasa, dan pakaian dalam pria. Lantai tiga, produk-produk sepatu dan sandal, yang terdiri dari

sepatu dan sandal pria, wanita, maupun anak-anak. Gedung yang ditempati Ramayana Mall Kudus merupakan milik PT. Jakarta Intiland, yang masih satu keluarga dengan Ramayana. Selain Ramayana mall kudus, yang membuka gerai di mall itu adalah Kentucky Fried Chicken. Ramayana Mall Kudus yang memiliki karyawan sebanyak 161 karyawan. Namun data yang diperoleh dari manajemen Ramayana Mall Kudus menunjukkan target penjualan yang belum tercapai sebagaimana terlihat dalam tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Target Penjualan Ramayana Mall Kudus Tahun 2021

No	Bulan	Target (Juta)	Realisasi Penjualan (Juta)
1	Januari	950	935
2	Februari	950	926
3	Maret	950	910
4	April	2.000	2.100
5	Mei	2.000	2.500
6	Juni	2.000	1.980
7	Juli	950	941
8	Agustus	950	900
9	September	950	896
10	Oktober	950	904
11	November	950	890
12	Desember	950	927

Sumber: Ramayana Mall Kudus, 2022.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan terdapat target penjualan yang tidak tercapai, yang artinya produktifitas karyawan belum maksimal disebabkan karena kepuasan kerja karyawan belum tercapai. Angka kepuasan kerja yang belum optimal yang ditunjukkan dengan nilai *turn over* dan

absensi karyawan yang cukup tinggi sebagaimana terlihat dalam tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Nilai Absensi dan *Turn Over* Karyawan Ramayana Mall Kudus Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Absensi		Total
					Sakit	Izin	
1	Januari	171	0	1	14	5	19
2	Februari	170	0	2	16	7	23
3	Maret	168	1	1	18	3	21
4	April	168	0	1	14	4	18
5	Mei	167	0	2	10	6	16
6	Juni	165	0	1	9	5	14
7	Juli	164	0	2	8	5	13
8	Agustus	162	0	2	13	4	17
9	September	160	0	1	14	7	21
10	Oktober	159	6	1	10	3	13
11	November	164	0	2	11	4	15
12	Desember	162	1	2	13	5	18
Jumlah		161	8	18	150	58	208

Sumber: HRD Ramayana Mall Kudus, 2022.

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa terdapat nilai *turn over* karyawan yang cukup tinggi dalam tahun 2021 terdapat 8 karyawan masuk dan 18 karyawan keluar. Sedangkan data absensi dapat dilihat kenaikan dan penurunan karyawan yang berfluktuasi setiap bulan. Tingkat absensi keseluruhan karyawan Ramayana Mall Kudus cukup tinggi khususnya pada bulan februari sebesar 23 karyawan serta bulan Juli dan Oktober absensi karyawan sempat turun menjadi 13 orang.

Berdasarkan data hasil wawancara dengan Supervisor HRD (2022) mengenai pencapaian target penjualan Ramayana Mall Kudus pada bulan Januari-Desember 2021 tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan

pencapaian target penjualan setiap bulan sebagian besar di bawah standar. Kondisi melebihi standar diperoleh pada bulan April dan Mei bertepatan dengan musim belanja lebaran. Sedangkan kepuasan karyawan dalam penjualan untuk bulan lainnya berfluktuasi dan tidak dapat memenuhi standar penjualan. Kurangnya pencapaian target penjualan disebabkan karena berkurangnya pelanggan dan perpindahan cara belanja dari toko ke pembelian online dan penurunan kualitas kerja karyawan pada bulan yang sepi pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan HRD Ramayana Mall Kudus mengenai Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantara lain :

Pembagian shift kerja Karyawan Ramayana Mall Kudus yang masing-masing selama 7,5 jam kerja. Shift 1 dimulai pada jam 08.30 WIB hingga 16.00 WIB. Sedangkan shift 2 dimulai pada jam 13.30 WIB hingga 21.00 WIB dengan jumlah karyawan 134 yang merupakan karyawan yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada konsumen yaitu bagian kasir, pramuniaga, dan SPG. Karyawan mayoritas adalah karyawan wanita yaitu sebanyak 103 orang dan karyawan pria 31 orang. Namun terdapat beberapa karyawan mengeluhkan jam kerja terlalu panjang yang melebihi batas jam yang sudah ditentukan karena harus melakukan pencatatan laporan setiap harinya.

Hasil observasi awal peneliti menunjukkan data sebagai berikut:

Tabel 1.3
Hasil Observasi Awal Peneliti

Variabel	Permasalahan
Beban Kerja (X_1)	Terdapat perbedaan beban kerja antara karyawan lama dengan karyawan baru karena karyawan lama memiliki tambahan beban kerja yaitu ikut membimbing dan mengawasi pekerjaan karyawan baru.
Stres Kerja (X_2)	Karyawan sering mengalami gangguan fisik seperti kelelahan fisik dan kaki sering lecet karena terlalu lama berdiri. Adanya rasa tertekan ketika waktu yang diberikan tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan. Seperti barang masuk gudang datang secara tiba-tiba dan harus menyelesaikan pekerjaan yang lainnya. Gangguan psikis seperti kecemasan dalam hal kehilangan barang.
Motivasi Kerja (Y_1)	Karyawan Ramayana Mall Kudus memperoleh gaji yang layak sesuai UMR, tapi masih terdapat karyawan yang memilih keluar dari Ramayana Mall Kudus.
Kepuasan Kerja (Y_2)	Kepuasan kerja belum tercapai, karyawan mengeluhkan jam kerja terlalu panjang yang melebihi batas jam yang sudah ditentukan karena harus melakukan pencatatan laporan setiap harinya.

Sumber: Hasil observasi awal peneliti, 2022.

Riset gap yang melatarbelakangi penelitian ini adalah adanya perbedaan penelitian. Hasil penelitian Sundari (2019) serta Rudyanto, dkk (2021) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi kerja. Namun hasil penelitian Hermingsih dan Purwanti (2020) menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja. Sedangkan hasil penelitian Semaksiani, dkk (2019) serta Hardono, dkk (2019) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan

terhadap motivasi kerja. Hermingsih dan Purwanti (2020) serta Tentama, dkk (2019) menjelaskan beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun Hardono, dkk (2019) menjelaskan beban kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sedangkan Siboro (2022), Apriyanto dan Haryono (2020) menjelaskan beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Pada variabel stres kerja, hasil penelitian Wijaya (2018) serta Semaksiani, dkk (2019) mengungkapkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap motivasi kerja. Namun hasil penelitian Nanda dan Sugiarto (2020) serta Rahul, dkk (2019) mengungkapkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja. Pada penelitian Wijaya (2017) serta Tentama, dkk (2019) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun pada Rudyanto, dkk (2021) menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sedangkan pada Siboro (2022), Apriyanto dan Haryono (2020) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hardono, dkk (2019) mengungkapkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun hasil penelitian Apriyanto dan Haryono (2020) mengungkapkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian di atas, membuat penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja, dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN**

STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA MELALUI MOTIVASI KERJA (STUDI KASUS PADA KARYAWAN RAMAYANA MALL KUDUS)”.

1.2 Ruang Lingkup

Agar permasalahan tidak menyimpang dari apa yang diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah yang berguna untuk memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian. Maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti secara garis besar membahas mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja pada karyawan Ramayana Mall Kudus. Maka dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Variabel dalam penelitian ini meliputi :
 - a. Variabel eksogen meliputi beban kerja dan stres kerja.
 - b. Variabel endogen meliputi kepuasan kerja.
 - c. Variabel intervening meliputi motivasi kerja.
2. Obyek penelitian pada Ramayana Mall Kudus.
3. Subyek penelitian pada karyawan Ramayana Mall Kudus.
4. Waktu penelitian ini adalah pada bulan Juli hingga Agustus 2022.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan data dan informasi dilatar belakang yang diperoleh peneliti bahwa belum tercapainya kepuasan kerja karyawan di Ramayana Mall Kudus, menunjukkan dalam hal Motivasi kerja yaitu pimpinan telah memberikan motivasi secara langsung kepada setiap karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya, yang berbentuk *reward* berupa bonus bulanan jika target penjualan tercapai. Namun demikian pada Tabel 2 menunjukkan masih banyak karyawan yang ijin kerja. Demikian halnya pada motivasi berupa gaji dimana karyawan Ramayana Mall Kudus memperoleh gaji sesuai dengan UMR, akan tetapi masih terdapat karyawan yang memilih keluar dari Ramayana Mall Kudus. Terdapat perbedaan beban kerja antara karyawan lama dengan karyawan baru karena karyawan lama memiliki tambahan beban kerja yaitu ikut membimbing dan mengawasi pekerjaan karyawan baru. Terdapat beberapa karyawan mengeluhkan jam kerja terlalu panjang yang melebihi batas jam yang sudah ditentukan karena harus melakukan pencatatan laporan setiap harinya. Beberapa karyawan mengalami Stres kerja seperti kelelahan fisik dan kaki sering lecet karena terlalu lama berdiri. Serta gangguan psikis seperti kecemasan dalam hal kehilangan barang.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas pertanyaan penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja pada karyawan Ramayana Mall Kudus?

2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja pada karyawan Ramayana Mall Kudus?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Ramayana Mall Kudus?
4. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Ramayana Mall Kudus?
5. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Ramayana Mall Kudus?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja pada karyawan Ramayana Mall Kudus.
2. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja pada karyawan Ramayana Mall Kudus.
3. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Ramayana Mall Kudus.
4. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Ramayana Mall Kudus.
5. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Ramayana Mall Kudus.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen Sumber Daya Manusia khususnya dalam kajian-kajian yang berkaitan dengan beban kerja, stres kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk penelitian-penelitian lainnya.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan kepada perusahaan terkait dengan permasalahan pada beban kerja, stres kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja sehingga permasalahan dapat diselesaikan dan menjadikan masukan untuk perbaikan di masa datang.

