

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan globalisasi saat ini menunjukkan pertumbuhan ekonomi yang memberikan harapan yang cerah bagi setiap pihak atau perusahaan yang mampu bersaing dengan perusahaan lain. Perusahaan tidak dapat dipisahkan dari roda kegiatan ekonomi, dimana keterampilan dan kemampuan sumber daya manusia dituntut untuk lebih berkompetensi lagi untuk meningkatkan kegiatan kerja dalam perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan, sehingga hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah sumber daya manusia. Dalam suatu perusahaan, karyawan atau sumber daya manusia yang ada diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap perusahaan dalam pekerjaannya dan perusahaan dapat mencapai tujuan serta visi dan misi yang telah ditetapkan.

Pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan, harus memperhatikan kepuasan kerja bagi karyawannya. Afandi (2018) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang positif dari tenaga kerja, meliputi perasaan dan perilaku terhadap pekerjaan, menilai suatu pekerjaan sebagai penghargaan terhadap nilai-nilai penting dari suatu pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu variabel yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam pekerjaannya, maka dengan sendirinya dia akan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Kepuasan

karyawan adalah kepuasan yang dapat dinikmati oleh seseorang dalam bekerja dengan menerima pujian atas pekerjaan, pengaturan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Kepuasan kerja adalah istilah relatif, sebagian orang merasakan kepuasan ketika hasil usahanya dihargai sesuai dengan apa yang diharapkan dan mereka merasakan kepuasan kerja ketika mendapatkan pekerjaan sesuai dengan apa yang diminatinya. Sehingga, kepuasan kerja tergantung pada individu yang merasakannya.

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan di kantin pada jam istirahat dengan 5 karyawan di PT. Parkland World Indonesia Jepara yang bernama Widia, Ika, Santi, Agus dan Iqbal terdapat beberapa ketidakpuasan kerja seperti karyawan mengeluh karena tunjangan yang diberikan kepada perusahaan sedikit, pimpinan kurang memperhatikan kebutuhan karyawan dan memiliki jarak antar pimpinan dengan karyawannya. Sehingga pekerjaan yang dilakukan kurang maksimal dan tidak puas karena semangat kerja karyawan yang rendah.

Beban kerja adalah tugas-tugas yang dibebankan kepada tenaga kerja atau karyawan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Koesomowidjojo (2017:21) menjelaskan bahwa beban kerja adalah suatu proses dalam penentuan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang dilakukan, digunakan, dan dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan selama kurun waktu tertentu.

Kondisi karyawan pada perusahaan PT. Parkland World Indonesia Jepara tidak menguasai isi pekerjaannya, dimana penyelesaian tugas-tugas maupun

kelompok, dimana tugas biasanya dipusatkan pada mereka yang dianggap kompeten dalam dalam hal keterampilan, kemampuan dan kualifikasi, sedangkan yang lain bekerja dengan tenang tanpa pola dan tujuan yang jelas. Dalam kondisi seperti itu, mungkin diperlukan waktu lama untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga mengakibatkan ketidakefektifan kerja karyawan.

Perusahaan PT. Parkland World Indonesia Jepara menetapkan jam kerja bagi karyawannya dari hari senin sampai jum'at mulai pukul 07.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB atau selama 8 jam kerja yang terhitung dengan jam istirahat, namun kenyataannya banyak karyawan yang kerja lebih dari jam yang ditentukan atau lembur kerja. Tuntutan pekerjaan yang belum terselesaikan mengakibatkan karyawan harus menyelesaikan pekerjaan mereka di luar jam kerja. Berikut ini dapat dilihat data jumlah karyawan lembur pada bulan Juli sampai dengan Desember 2022 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Karyawan Lembur PT. Parkland World Indonesia Jepara**  
**Tahun 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Karyawan Lembur</b>
Juli	135
Agustus	142
September	135
Oktober	153
November	167
Desember	212

Sumber : PT. Parkland World Indonesia Jepara, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa jumlah karyawan lembur PT. Parkland World Indonesia Jepara pada bulan Juli sampai dengan Desember 2022. Perbandingan antara beban kerja yang diterima karyawan atas waktu penyelesaian

yang cepat membuat karyawan harus lembur sampai mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Secara kuantitas angka lembur ini dapat diidentifikasi bahwa karyawan mengalami beban kerja yang berlebih. Beban kerja yang terlalu berlebihan dapat mengakibatkan dampak yang tidak baik atau dampak negatif bagi karyawan pada umumnya.

Stres kerja adalah keadaan ketegangan yang menyebabkan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi proses berpikir, dan keadaan karyawan. Stres dapat terjadi akibat adanya tekanan atau ketegangan yang disebabkan oleh ketidaksesuaian antara seseorang dengan lingkungannya. Stres yang dialami oleh karyawan merupakan suatu keadaan yang bersifat internal akibat tuntutan fisik (badan), lingkungan dan situasi sosial yang berpotensi merugikan dan tidak terkendali (Simbolon, 2021).

Stres kerja merupakan sesuatu yang melibatkan interaksi antar individu dengan lingkungan yaitu interaksi antara stimulasi dan respon. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang.

Berikut ini dapat dilihat data target produksi dengan hasil produksi pada tabel 1.2 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Target dan Hasil Produksi PT. Parkland World Indonesia Jepara**  
**Tahun 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Target Produksi (Pasang)</b>	<b>Hasil Produksi (Pasang)</b>	<b>Persentase Ketercapaian</b>
Januari	21.000	21.000	100%
Februari	21.000	21.000	100%
Maret	21.000	21.300	101,4%
April	21.000	21.100	100,5%
Mei	21.000	21.000	100%
Juni	21.000	21.050	100,2 %
Juli	21.000	19.800	94,3%
Agustus	21.000	19.700	93,8%
September	21.000	19.800	94,3%
Oktober	21.000	19.600	93,3%
November	21.000	19.500	92,9%
Desember	21.000	19.000	90,5%

Sumber : PT. Parkland World Indonesia Jepara, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 menjelaskan bahwa pencapaian hasil produksi pada bulan Juli sampai dengan Desember 2022 mengalami penurunan. Karyawan PT. Parkland World Indonesia Jepara tidak dapat mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini diduga salah satu penyebabnya karena karyawan mengalami stres kerja akibat dari tuntutan perusahaan untuk mencapai target dalam jumlah tertentu.

Konflik kerja merupakan permasalahan yang sering terjadi dalam suatu perusahaan baik masalah itu kecil maupun besar. Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa konflik kerja merupakan suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan seseorang dari dirinya sendiri, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Konflik diartikan sebagai pertentangan atau perselisihan, konflik seringkali dipandang negatif dan

mengganggu, padahal konflik merupakan bagian proses sosial yang wajar dan tidak mungkin dihindari (Sedarmayanti, 2017).

Konflik dapat terjadi ketika terdapat perbedaan antara dua orang atau lebih, seperti perbedaan persepsi, persaingan, pengetahuan, tujuan, perbedaan lainnya yang terjadi antar kelompok, individu dan organisasi. Akibat dari konflik tersebut karyawan akan mengalami penurunan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab di perusahaannya.

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan di kantin pada jam istirahat dengan 5 karyawan di PT. Parkland World Indonesia Jepara yang bernama Widia, Ika, Santi, Agus dan Iqbal terdapat beberapa konflik antar rekan kerja, yaitu kurang adanya rasa saling mendukung dalam mengerjakan pekerjaan sebagai team, disamping itu sifat paling menjatuhkan antara karyawan satu dengan karyawan lainnya demi menguatkan posisinya di depan pimpinan. Adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi antar karyawan, adanya karyawan yang memerintah karyawan lainnya selain perintah dari pimpinannya serta ada pimpinan yang mengistimewakan salah satu karyawan sehingga menimbulkan kecemburuan atau iri pada karyawan lainnya. Konflik-konflik yang terjadi dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, ketika karyawan dihadapkan dengan berbagai konflik yang terjadi dapat berakibatkan pada terbengkalainya tugas yang sedang dilaksanakan dan juga kelangsungan karyawan dalam bekerja.

Terdapat *research gap* yang melatarbelakangi penelitian ini diantaranya adalah penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siregar & Linda (2022) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan kerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2022) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Terdapat *research gap* yang melatarbelakangi penelitian ini diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Astuti dkk (2022) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun, berbeda dengan Fardah dan Ayuningtias (2020) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Terdapat *research gap* yang melatarbelakangi penelitian ini diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Santosa dan Prayoga (2021) menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Serta hasil penelitian dari Aisyah dkk (2022) menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini dapat mengambil judul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Parkland World Indonesia Jepara”**.

## **1.2 Ruang Lingkup**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari Beban Kerja, Stres Kerja dan Konflik Kerja.
- b. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja.

- c. Objek dalam penelitian ini adalah PT. Parkland World Indonesia Jepara.
- d. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan bagian produksi.
- e. Waktu penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan setelah proposal disetujui.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Tuntutan pekerjaan yang belum terselesaikan mengakibatkan karyawan harus menyelesaikan pekerjaan mereka di luar jam kerja.
- b. Pencapaian hasil produksi pada bulan Juli sampai dengan Desember 2022 mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mengalami stres kerja yang diakibatkan tuntutan perusahaan dalam pencapaian target dalam jumlah tertentu.
- c. Karyawan sering mengalami perselisihan berujung konflik antar sesama rekan kerja diakibatkan adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi antar karyawan.
- d. Pimpinan kurang memperhatikan kebutuhan karyawan, sehingga pekerjaan kurang maksimal dan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada pada PT. Parkland World Indonesia Jepara, maka pertanyaan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Parkland World Indonesia Jepara ?

- b. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Parkland World Indonesia Jepara ?
- c. Bagaimana pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Parkland World Indonesia Jepara ?
- d. Bagaimana pengaruh beban kerja, stres kerja dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Parkland World Indonesia Jepara secara simultan ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Parkland World Indonesia Jepara.
- b. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Parkland World Indonesia Jepara.
- c. Menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Parkland World Indonesia Jepara.
- d. Menganalisis pengaruh beban kerja, stres kerja dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Parkland World Indonesia Jepara secara simultan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun manfaat praktis sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman serta wawasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan beban kerja, stress kerja, konflik kerja dan kepuasan kerja yang nantinya dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan pengetahuan, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM).

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan informasi untuk membangun manajemen dalam mengambil keputusan dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT. Parkland World Indonesia Jepara.