

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berbagai inovasi hadir dan mengharuskan perusahaan mampu beradaptasi karena persaingan semakin meningkat. Untuk menghadapi kondisi tersebut, sumber daya manusia di suatu perusahaan perlu memiliki keunggulan dan dituntut untuk terus berkembang. Mangkunegara (2015:1) menyatakan bahwa sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara professional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Manusia merupakan modal utama yang perlu diperhatikan oleh pemimpin perusahaan.

Kesadaran untuk memaksimalkan dan menjaga kualitas setiap mekanisme di setiap lini perusahaan, maka diperlukan adanya manajemen yang baik dalam suatu perusahaan, salah satu bagian penting yang harus dikelola adalah sumber daya manusia (SDM) agar menjadi pribadi yang mau bekerja keras, belajar dan bersemangat agar dapat mengeluarkan potensinya dan berkembang secara optimal, karena sumber daya manusia itu sendiri mempunyai peranan penting dalam keberadaan suatu perusahaan, oleh karena itu keterampilan dan kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia di setiap perusahaan akan menentukan hasil yang akan dicapai perusahaan.

PT Nuscaco Perkasa adalah perusahaan lokal Indonesia berdiri mulai tahun 1982. Saat ini PT Nuscaco Perkasa merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pemeliharaan repair pada industri tenaga listrikan khususnya pembangkitan. Dalam hal ini PT Nuscaco Perkasa juga memiliki perhatian terhadap sumber daya yang mereka punya, terutama sumber daya manusia mereka, di mana pengelolaannya di serahkan pada bagian HRD (*Human Resource Development*). HRD jugalah yang nantinya menangani banyak faktor dalam permasalahan yang ada pada sumber daya manusia di perusahaan, seperti memberikan desain pekerjaan yang sesuai, memotivasi karyawan, juga memberdayakan karyawan dengan benar,

dan pada akhirnya mereka yang akan menentukan apakah seorang karyawan pantas untuk bekerja dan berkontribusi untuk perusahaan tersebut atau tidak. Menurut pimpinan PT Nuscaco Perkasa upaya yang harus dilakukan adalah salah satunya dengan mempertahankan stabilitas perusahaan. Hal ini ditunjukkan demi keberlangsungan perusahaan tersebut serta bentuk dari cara perusahaan memperkuat kekuatan internal mereka dalam menghadapi kompetisi.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan PT Nuscaco Perkasa melakukan beberapa cara misalnya dengan pemberian upah atau gaji, pemberian motivasi menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan kepuasan bagi karyawan. PT Nuscaco Perkasa memiliki beberapa departemen didalamnya, antara lain bagian *Production Planning and Inventory Control*, *Finance*, *Marketing*, *Quality Control*, Produksi. Semua bagian dituntut bekerja secara maksimal agar bisa memenuhi target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Menurut Kaswan (2017:283) menyatakan kepuasan kerja merupakan pendorong hasil karyawan maupun organisasi karena kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaannya memberikan hal yang dinilai penting. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat memberikan rasa semangat karyawan dalam bekerja. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi mempunyai perasaan positif tentang pekerjaan mereka. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya maka akan merasa semangat dalam bekerja, sehingga kinerjanya pun akan meningkat. Sebaliknya, karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya akan cenderung memberikan kontribusi yang tidak maksimal untuk perusahaan sehingga kinerjanya menurun.

Menciptakan kepuasan kerja karyawan adalah tidak mudah karna kepuasan kerja dapat tercipta jika variabel-variabel yang mempengaruhinya antara lain, *role conflict* dan *role overload* dapat diakomodasikan dengan baik dan diterima oleh semua karyawan didalam suatu perusahaan. Kepuasan kerja karyawan PT Nuscaco Perkasa merupakan pekerjaan yang sesuai, menyenangkan, dan mencintai pekerjaan. Hal ini berkaitan dengan bagaimana perusahaan membuat karyawannya mampu bertahan dalam perusahaan tersebut dan mengeluarkan performa terbaiknya dalam bekerja.

Dalam sebuah industri, salah satunya adalah industri konstruksi, seorang karyawan dituntut untuk selalu memberikan yang terbaik bagi perusahaan, yaitu kinerja yang baik serta sikap profesional dalam melakukan semua pekerjaannya. Dalam pekerjaan di lapangan ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dalam bekerja. Dimana jika seseorang diberikan peran yang sesuai dalam pekerjaannya dapat meningkatkan produktivitasnya dalam bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa kinerja karyawan di PT Nuscaco Perkasa masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu, target yang tidak tercapai, datang tidak tepat waktu, dan sering tidak masuk kerja.

Pegawai selalu dihadapkan oleh masalah konflik peran dalam melaksanakan tugasnya. Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara pengharapan yang disampaikan pada individual di dalam organisasi dengan orang lain di dalam dan di luar organisasi. Bila dalam suatu perusahaan dengan banyak karyawan yang mengalami gangguan produktivitas dan kesehatan, maka perusahaan dapat terganggu. Diantaranya tidak ada gairah kerja karyawan yang menyebabkan produktivitas kerja dan kepuasan kerja menurun. Hal ini penyebab terbesar yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah *role conflict*, *role overload* dan motivasi kerja.

Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa konflik peran terjadi karena adanya ketidaksesuaian dan perbedaan sikap dan perilaku nilai sosial pribadi seseorang pegawai dan nilai persepsi dalam mencapai tujuan yang diperankan. *Role conflict* muncul ketika seorang karyawan memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Masalah bagi karyawan PT Nuscaco Perkasa yang bertentangan antara tugas-tugas yang harus dikerjakan dan tanggung jawab yang dimiliki. Masalah yang terjadi di PT Nuscaco Perkasa adalah seseorang administrasi gudang yang diberikan pekerjaan atau peran sebagai sekretaris audit perusahaan yang mengakibatkan pekerjaan utamanya terbengkalai. Karyawan PT Nuscaco Perkasa yang mengalami *role conflict* akan merasa pekerjaannya merupakan suatu beban yang harus dikerjakan. Keadaan terbeban mendasari suatu keterpaksaan dalam bekerja, sehingga pekerjaan yang dikerjakan tidak memberikan hasil maksimal, sesuai dengan harapan dan tujuan dari perusahaan. *Role conflict*

terjadi berdasarkan waktu yaitu disebabkan karena waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan keluarga atau pekerjaan dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya. Yang mengakibatkan karyawan menurunnya bekerja seperti jumlah jam kerja, dan tingkat kehadirannya

Selain *role conflict*, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah beban kerja. Banyak tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan kepada seorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Masalah yang diberikan PT Nuscaco Perkasa kepada karyawan adalah seseorang atasan yang memberikan pekerjaan lebih dari satu pekerjaan dengan tenggang waktu yang bersamaan. Yang mengakibatkan karyawan *role overload* dalam perkerjaan. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental. Beban kerja yang tidak sesuai dengan kondisi karyawan, dapat menumbuhkan hal-hal negatif yaitu stres kerja. Stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan pada jangka pendek dapat membuat karyawan menjadi tertekan dan tidak termotivasi.

Faktor lain yang menjadi penyebab rendahnya kinerja karyawan PT. Nuscaco Perkasa adalah motivasi kerja. Dalam hal ini pun karyawan PT Nuscaco Perkasa telah berlomba-lomba dalam berprestasi untuk mencapai target-target yang telah ditetapkan agar dapat mengembangkan perusahaan. Motivasi yang ada pada seseorang merupakan kekuatan pendorong yang mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan kerja. Seringkali orang berpendapat bahwa motivasi kerja dapat ditimbulkan apabila mendapatkan imbalan yang baik, dan adil, namun kenyataan meskipun sudah diberi imbalan yang baik tetapi pekerjaannya belum maksimal. Pelaksanaan target karyawan PT Nuscaco Perkasa dapat berlangsung dengan baik, salah satu faktor pendukungnya adalah motivasi dan semangat dari sumber daya manusia yang ada, sehingga keberhasilan suatu proyek dari disiplin dan waktu dapat direalisasikan.

Pemberian motivasi sangat penting bagi karyawan, karena besar kecilnya suatu motivasi merupakan ukuran terhadap prestasi kerja karyawan, maka apabila sistem yang diberikan perusahaan cukup adil untuk karyawan, akan mendorong

karyawan untuk lebih baik dalam melakukan pekerjaannya dan lebih bertanggung jawab atas masing-masing tugas yang diberikan perusahaan. Salah satu cara PT Nuscaco Perkasa dalam memberikan motivasi pada karyawan adalah dengan memberikan insentif, kenaikan jenjang karir, dengan ditawarkan nya karir ke tahap satu level lebih tinggi akan membuat karyawan semangat dalam bekerja dan mempunyai motivasi untuk dapat mencapai apa yang karyawan inginkan untuk menghargai prestasi pada karyawan tersebut. Penilaian karyawan di perusahaan juga memberikan motivasi dalam bekerja, penilaian karyawan diadakan setiap tahun untuk mengetahui pekerjaan apa yang telah dilakukan selama setahun oleh para karyawan.

Motivasi merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang tidak tampak yang memberi kekuatan untuk mendorong individu berperilaku dalam mencapai tujuan. Pada dasarnya motivasi dapat memacu pegawai untuk bekerja keras sehingga dapat dai mencapi tujuan mereka. (Serdamayanti 2017:162) Bahwa motivasi kerja sangat penting dalam rangka meningkatkan dan menegakkan kepuasan pegawai untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Selain untuk meningkatkan kepuasan kerja, motivasi bertujuan agar menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya dan produktivitas kerja pegawai meningkat.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Peran Konflik, Peran Yang Berlebihan Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus PT Nuscaco Perkasa)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dalam penelitian ini, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *role conflict* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Nuscaco Perkasa?

2. Apakah *role overload* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Nuscaco Perkasa?
3. Apakah motivasi kerja moderating pengaruh *role conflict* terhadap kepuasan kerja di PT. Nuscaco Perkasa?
4. Apakah motivasi kerja moderating pengaruh *role overload* terhadap kepuasan kerja di PT. Nuscaco Perkasa?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *role conflict* terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Nuscaco Perkasa
2. Untuk mengetahui pengaruh *role overload* terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Nuscaco Perkasa
3. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja moderating pengaruh *role conflict* terhadap kepuasan kerja di PT. Nuscaco Perkasa
4. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja moderating pengaruh *role overload* terhadap kepuasan kerja di PT. Nuscaco Perkasa

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk dapat menerapkan ilmu diperoleh di perguruan tinggi khususnya yang berkaitan dengan pengaruh *role conflict*, *role overload*, motivasi, dan kepuasan kerja serta menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata 1 (S-1) Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
 - b. Bagi pembaca, sebagai informasi untuk dapat menambahkan wawasan dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis

Bagi Perusahaan, untuk mengetahui seberapa besar *role conflict*, *role*

overload mempengaruhi kepuasan kerja dan peran motivasi dalam kepuasan kerja. Dengan hasil yang ada, perusahaan dapat menggunakan sebagai masukan dan pertimbangan untuk Menyusun strategi atau pendoman untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai.