

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Untuk menghadapi dunia usaha yang semakin kompetitif, perusahaan harus mampu mengoptimalkan seluruh sumber daya yang ada, baik modal, mesin, peralatan kerja, metode kerja, bahan baku, pemasaran, maupun personel. Beberapa ilmuwan menganggap faktor-faktor produksi ini penting (satu kurang dari yang lain). Di sisi lain, sejumlah besar pengusaha menganggap modal hanya sebagai faktor produksi yang penting. Sementara sumber daya ini penting bagi sebuah organisasi, bakat merupakan faktor dalam mengungkapkan potensi keunggulan kompetitif perusahaan.

Pemilik perusahaan menyadari sumber daya manusia yang menjadi salah satu faktor utama dalam mempengaruhi kelangsungan perusahaan. Pemilik Perusahaan harus memperhatikan sumber daya manusia yang ada untuk dapat menghasilkan sesuatu produktivitas yang baik dan optimal. Produktivitas karyawan dapat ditingkatkan dengan adanya kepuasan kerja yang dirasakan oleh seluruh karyawan yang ada dilingkungan suatu perusahaan. Perusahaan perlu adanya usaha untuk menciptakan situasi kerja yang menyenangkan dan kondusif bagi karyawannya. Sumber daya manusia yang merasakan ketidakpuasan dalam bekerja akan dapat menimbulkan perilaku agresif atau sebaliknya akan menimbulkan sikap menutup diri dari lingkungan sosial yang ada di dalam suatu perusahaan (Mangkunegara, 2016:20).

PT Sari Food Lestari yang merupakan anak perusahaan dari PT Mitra Adiperkasa yang beralamat di Sahid Sudirman Center, lantai 29. Jl. Jend. Sudirman Kav. 86, Jakarta 10220, Indonesia. PT Sari Food Lestari dengan produk PAUL di Jakarta tersebut mempunyai konsep roti dan restoran dengan suasana nyaman dan asik, di mana warna hitam dan putih mendominasi restoran ini. Toko pertama PAUL Indonesia hadir di Jakarta di Pacific Place Mall *South Lobby* pada bulan Desember 2013. Sebagian besar bahan baku dikirim langsung dari Perancis. PAUL hanya menyajikan roti segar, makanan, dan makanan penutup setiap hari, produksi

dilakukan setiap hari untuk memastikan menu disajikan dengan segar. Di Indonesia PAUL terdapat di Pacific Place, Bursa Efek Indonesia, Plaza Indonesia, Kota Kasablanka, dan Plaza Senayan. (<https://www.map.co.id/id/>)

PT Sari Food Lestari dalam pengambilan keputusan tergantung pada pemilik modal atau mitra pasif. Begitu pula saat mengambil keputusan tentang masalah karyawan. Melakukan analisis pekerjaan didasarkan pada satu pihak, HRD, dan perusahaan ini hanya memiliki satu orang. HRD merekrut karyawan potensial berdasarkan laporan dari masing-masing manajer yang membutuhkan staf. Tenaga kerja yang dibutuhkan dapat dilihat dari kebutuhan produksi, pemasok dan logistik. Jika tiga aktivitas meningkat, setiap manajer melapor ke HRD dan mempekerjakan karyawan. HRD kemudian membuat dan mendistribusikan pamflet atau tawaran pekerjaan. Akibatnya, perusahaan menarik karyawan hanya melalui satu orang yang tidak berada di area tersebut, sehingga turnover karyawan kurang terlihat. Kami juga melihat tingkat turnover karena peningkatan produksi di setiap departemen, tetapi ini bukan karena faktor karyawan itu sendiri. Jika tidak ada peningkatan produksi, tidak akan ada perekrutan. Perusahaan akan terus mempertahankan karyawan yang ada untuk menstabilkan biaya produksi. Di sisi lain, jika produksi perusahaan turun, akan terjadi perampangan. (<https://www.map.co.id/id/>)

PT Sari Food Lestari sebagai perusahaan yang memiliki banyak karyawan, tentunya sifat dan watak karyawan berbeda-beda. Perbedaan tersebut biasanya tergambar dari perilaku dan sifat, oleh karena itu apabila keragaman perilaku dan sifat menyebabkan disintegritas antar karyawan, maka akan mempengaruhi jalannya kegiatan perusahaan dan mempengaruhi hasil yang akan dicapai oleh perusahaan. Selain itu, dikarenakan perbedaan jenis pekerjaan dan cara bekerja antar divisi, sehingga menimbulkan konflik yang akan berakhir menjadi stress kerja di kalangan karyawan. Persoalan ini memicu persoalan mengenai kepuasan kerja para karyawan di PT. Sari Food Lestari. Banyak aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja baik internal maupun eksternal (Tasios & Giannouli, 2017:25). Oleh karena itu peneliti menggunakan variabel iklim organisasi, beban kerja, konflik dan stress kerja yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan terutama pada PT Sari Food Lestari.

Kepuasan kerja tergantung pada tingkat kepentingan intrinsik dan eksternal dan pada pandangan pimpinan tentang kepentingan. Faktor kondisi dan perilaku untuk suatu pekerjaan dianggap termasuk dalam kepuasan kerja. Dewasa ini, kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja suatu perusahaan. Bagaimanapun juga secara tidak langsung berdampak positif terhadap kinerja perusahaan, sehingga perlu adanya peningkatan kepuasan kerja. Di atas segalanya, ini adalah iklim organisasi, dan pada prinsipnya, kepuasan kerja dapat ditingkatkan dengan mengurangi stres kerja, beban kerja, dan konflik kerja.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah iklim organisasi. Simamora (2016) menyatakan bahwa iklim organisasi adalah lingkungan internal atau psikologi organisasi. Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan pengembangan sumber daya manusia yang diterima oleh anggota organisasi. Juga, perlu diingat bahwa setiap organisasi memiliki iklim organisasi yang berbeda. Berbagai pekerjaan dan kualitas pribadi yang dirancang dalam suatu organisasi menunjukkan perbedaan ini. Karyawan akan merasa baik dan nyaman di perusahaan jika dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dan menciptakan nilai.

Dari pengamatan terhadap karyawan yang bekerja di PT Sari Food Lestari memang benar ada permasalahan yang dihadapi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, seperti kurangnya hubungan yang baik antar karyawan yang berujung pada perselisihan antar individu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Salah satunya adalah beban kerja. Beban kerja menunjukkan rata-rata aktivitas pekerjaan selama periode waktu tertentu (Irwandy, 2016). Beban kerja dapat dilihat secara fisik dan mental. Beban kerja pada pegawai yang terlalu tinggi tentunya menghambat pemenuhan kewajiban dan tanggung jawab pegawai. Tentu saja, pekerja harus mampu menangani beban kerjanya untuk mencapai keharmonisan di tempat kerja agar konsisten dengan produktivitas yang tinggi, terlepas dari tambahan stres yang disebabkan oleh lingkungan kerja dan kapasitas kerja.

Permasalahan yang ditemui di PT Sari Food Lestari adalah dari observasi lapangan, dimana beban kerja setiap karyawan berbeda-beda. Standar kerja yang diterima karyawan awalnya dibuat dan disesuaikan dengan meja kerja yang

disepakati bersama, tetapi pada kenyataannya mereka melakukannya seiring perusahaan terus tumbuh dan memperluas jaringan bisnisnya.

Penyebab lain dari rendahnya kepuasan kerja adalah perselisihan perburuhan (Lenson et al, 2019, 2531). Perselisihan perburuhan muncul karena komunikasi antar karyawan tidak lancar dan seringkali menyesatkan (Rivai, 2016). Terkadang berkomunikasi dengan nada bicara yang berbeda atau sedikit bernada tinggi dapat diartikan lain oleh orang lain, sehingga muncul kesalahpahaman tersebut. Rasa iri hati dan tidak suka antar karyawan menjadi masalah yang belum mendapatkan perhatian khusus oleh manajemen hotel, sementara hal tersebut justru yang mendasari terjadinya konflik.

Sistem pembagian bonus atau upah lembur yang tidak sesuai juga sering memicu timbulnya konflik antar karyawan. Rendahnya kepuasan kerja dan berdampak pada kinerja karyawan menyebabkan tujuan perusahaan tidak tercapai dengan baik karena terdapat tindakan karyawan yang tidak mendukung efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan (Hasibuan, 2017). Akibatnya perusahaan harus menerima kerugian materil maupun immaterial karena pekerjaan karyawan yang selalu tidak tepat waktu. Pekerjaan yang tidak terselesaikan harus dikerjakan oleh karyawan lain, sehingga menyebabkan beban pekerjaan bertambah.

Faktor berikutnya setelah iklim organisasi, beban kerja dan konflik adalah stress kerja. Stress kerja dan kepuasan kerja adalah masalah organisasi yang mempengaruhi kinerja dan pertumbuhan suatu organisasi dalam lingkungan yang kompetitif (Hans et al., 2014:112). Stress kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja ini dapat menimbulkan perasaan tidak tenang, kecemasan, emosi yang tidak stabil, sulit tidur, merokok yang berlebihan, suka menyendiri, kurang rileks, gugup dan mengalami peningkatan tekanan darah (Mangkunegara, 2016).

Dampak tekanan kerja baik atau buruk bagi perusahaan. Namun sampai batas tertentu, dampak positif dari perusahaan diharapkan dapat memotivasi karyawan untuk bekerja semaksimal mungkin. Respons terhadap stres dapat berupa psikologis atau fisik. Pekerja dan karyawan yang stres seringkali menunjukkan perubahan perilaku. (Mangkunegara, 2016).

Seperti halnya pada masa pandemi, PT Sari Food Lestari juga mengalami berbagai macam kesulitan dalam bekerja. Pada masa pandemi Covid – 19, PT Sari Food Lestari mengalami perubahan yang cukup berpengaruh kepada Iklim Organisasi. PT Sari Food Lestari menerapkan *work form home* atau bekerja dari rumah yang menyebabkan kesulitan komunikasi antar divisi atau antar karyawan. Sehingga seringkali menyebabkan terjadinya kesalahpahaman dalam penyampaian informasi juga perubahan iklim organisasi yang mengharuskan para karyawan untuk beradaptasi. Beban kerja para karyawan juga terpengaruh karena pandemi Covid – 19 terkait *load* kerja yang bertambah. Karena, jam kerja yang ditentukan sesuai peraturan kerja yaitu pukul 9 pagi – 6 sore menjadi tidak efektif dikarenakan *work from home* yang memungkinkan para karyawan bekerja diluar waktu kerja yang ditentukan. Konflik juga terjadi pada PT Sari Food Lestari ketika pandemi Covid-19 melanda. Salah satunya adalah kompensasi yang diberikan kepada karyawan menjadi tidak sesuai seperti kendala pembayaran overtime dan keterbatasan cuti yang menyebabkan tingginya Stress Kerja para karyawan.

Pada PT Sari Food Lestari sebelumnya tidak pernah melakukan penelitian atau pun evaluasi mengenai kepuasan kerja karyawan, sehingga tidak ada gambaran bagaimana kepuasan kerja para karyawan pada perusahaan tersebut. Oleh karena itu fokus penelitian ini yaitu menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT Sari Food Lestari yaitu iklim organisasi, beban kerja, konflik dan stress kerja. Dilihat latar belakang dan fenomena yang terjadi peneliti tertarik untuk meneliti dalam skripsi yang berjudul “**Pengaruh Iklim Organisasi, Beban Kerja, Konflik Dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT Sari Food Lestari**”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan terkait iklim organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Sari Food Lestari?

2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan terkait beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Sari Food Lestari?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan terkait konflik terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Sari Food Lestari?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan terkait stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Sari Food Lestari?
5. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan terkait iklim organisasi, beban kerja, konflik dan stress kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Sari Food Lestari?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Sari Food Lestari.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Sari Food Lestari.
3. Untuk mengetahui pengaruh konflik terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Sari Food Lestari.
4. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Sari Food Lestari.
5. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi, beban kerja, konflik dan stress kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Sari Food Lestari.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian tersebut bagi :

1. Ilmu Pengetahuan

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan berpikir, dan pengetahuan penulis tentang pengaruh iklim organisasi, beban kerja, konflik dan stress kerja sehingga memicu kepuasan kerja dan sebagai bahan pertimbangan sampai sejauh mana teori-teori yang didapat selama masa perkuliahan dan dapat diterapkan di dunia kerja.

2. Perusahaan

Hasil penelitian ini sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan menentukan kebijakan yang tepat guna mencapai kinerja perusahaan.