

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Menghadapi persaingan di era global perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan diuntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan rumah tangga produksi perusahaan. Apabila dapat terus berkembang ke arah yang lebih baik, maka karyawan dapat mengarahkan perusahaan untuk mencapai kemajuan-kemajuan Margaretha (dalam Setiago, 2019)

Karyawan memiliki peran yang penting bagi perusahaan. Sebagai salah satu sumber daya perusahaan, karyawan memiliki nilai yang lebih unik dibandingkan dengan sumber daya lain yang dimiliki perusahaan. Manusia memiliki potensi untuk terus berkembang menjadi lebih baik dan hal tersebut tentunya menjadi penting bagi suatu perusahaan. Setiap organisasi atau perusahaan tentu menginginkan terjalannya fungsi manajemen pengkoordinasian yang baik dan berfungsi secara maksimal, sehingga antar anggota dan antar bagian didalam organisasi dapat bekerja sama dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Jika koordinasinya berfungsi baik maka tercipta hubungan yang harmonis dan dinamis, dalam rangka mencapai tujuan bersama secara tepat,

cepat, efisien, dan efektif Widodo (dalam Hafli, 2020). Perusahaan harus memnuhi segala keperluan dari karyawan dan juga apa yang akan menghasilkan pada kepuasan kerja karyawan pada perusahaan tersebut, karena kepuasan kerja karyawan akan menghasilkan kerja yang optimal bagi setiap karyawan.

Menurut Robbins dan Coulter (dalam Mursidta, 2017) kepuasan kerja merupakan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi faktor yang penting bagi karyawan karena terdapat manfaat yang baik bagi individu dan perusahaan, kepentingan Individu memungkinkan timbulnya kebahagiaan dan kepentingan perusahaan dengan bahagianya karyawan dalam bekerja akan dapat menghasilkan hasil yang baik, penuh semangat, aktif, dan berdampak terhadap perkembangan sebuah perusahaan Mulia (Hafli, 2020). Sedangkan Locke (dalam Mursidta, 2017) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting Luthans (Aswin & Rahyuda, 2017).

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaannya, sikap tersebut adalah pernyataan evaluatif baik yang menyengaka atau tidak menyenangkan, bagaimana seseorang merasakan sesuatu Jexx dan Britt (Hafli, 2020). Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang merasakan sesuatu dengan apa yang benar-benar diterima,

sehingga tingkat kepuasan kerja karyawan secara individu berbeda-beda. Perbedaan disebabkan karena masing-masing individu memiliki perbedaan, baik dalam nilai yang dianutnya, sikap, perilaku maupun motivasi untuk bekerja.

Kepuasan kerja menitikberatkan pada perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat dicerminkan dari perasaan senang atau tidak senang terhadap pekerjaan (Fikri dkk., 2021). Bertambahnya jumlah karyawan maka permasalahan sumber daya manusia yang dihadapi perusahaan semakin kompleks, oleh karenanya manajemen organisasi harus dikelola dengan baik agar menghasilkan sumber daya manusia yang puas dan memuaskan bagi perusahaan. Permasalahan tersebut berkaitan dengan kesadaran para karyawan untuk dukungan organisasi, di mana hal tersebut merupakan suatu kewajiban yang perlu lebih ditumbuh kembangkan. Kejelasan tujuan dan kebijakan yang diterapkan oleh organisasi, turut mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas. Untuk itu kejelasan tujuan dan kebijakan yang diterapkan oleh organisasi merupakan faktor yang amat penting dan perlu diterapkan dengan baik dan benar sehingga karyawan terhadap organisasi dapat semakin tumbuh.

Dalam sebuah organisasi, terdapat fenomena permasalahan yang sering muncul yang mana organisasi harus dapat mempertahankan karyawan yang dimiliki untuk dapat tetap bekerja sesuai dengan tuntutan yang ada. Seringkali hal ini terkait dengan kepuasan kerja, yang mana secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan ini merupakan sebuah sikap karyawan secara emosional yang menyenangkan, mencintai pekerjaannya dengan sepenuh hati. Hal ini akan tercermin dalam moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja yang baik dari

karyawan (Dewi & Rahayuda, 2015).

Organisasi atau perusahaan perlu ditopang dengan sumber daya manusia yang memenuhi kualitas maupun kuantitas dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut, Karyawan mempelajari, mengingat, memperhatikan organisasi atau perusahaan, kemudian mengharapkan adanya suatu dukungan dari perusahaan atau organisasi tempatnya bekerja, Karyawan ingin merasa bahwa dirinya berkontribusi akan keberhasilan perusahaan, Sehingga akan timbul persepsi atau pandangan dari karyawan mengenai baik atau tidaknya dukungan organisasi atau perusahaan yang akan mempengaruhi kinerja yang mereka berikan (Mursidta, 2017).

Dukungan organisasional yang masih rendah akan sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Chang (dalam Adhika & Riana, 2016). Pada kenyataannya manusia berorganisasi atau bekerja pada organisasi adalah untuk memenuhi kebutuhannya. Pegawai dan sumber daya manusia juga membutuhkan dukungan organisasi yang dapat dirasakan melalui gaji, penghargaan, promosi, dan lain-lain. Persepsi dukungan organisasi penting bagi setiap pegawai, sebagai bukti bahwa hasil kerjanya selama berada dalam organisasi terus dihargai dan dapat memberikan sikap atau perilaku positif kepada pegawai, ketika pegawai bersikap positif maka ini juga dapat membantu tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan. Persepsi dukungan organisasi juga berpengaruh bagi kepuasan karyawan, ketika karyawan yakin bahwa kesejahteraannya didukung oleh suatu organisasi maka akan menimbulkan kepuasan kerja karyawan Waileruny (dalam Aswin & Rahyuda, 2017).

Menurut Robbins (dalam Mujiasih, 2015) dukungan organisasional yang dirasakan adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Kecuali jika manajemen tidak mendukung bagi karyawan, karyawan dapat melihat tugas-tugas tersebut sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan dan memperlihatkan hasil kerja yang tidak efektif untuk organisasi.

Menurut Menurut Rhoades dan Eisenberger (Maulidiana, 2016) persepsi dukungan organisasi memiliki aspek-aspek yaitu keadilan, dukungan atasan, serta penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan. Organisasi yang dianggap baik akan dapat meningkatkan dukungan organisasi yang dirasakan karyawan. Persepsi dukungan organisasi juga merupakan upaya memberi penghargaan, perhatian, dan peningkatan kesejahteraan kepada setiap karyawan sesuai dengan usaha yang diberikan bagi organisasi. Dukungan organisasi ini pada dasarnya merupakan sesuatu yang senantiasa diharapkan setiap karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 15 Februari 2022 di PT. Bukittinggi Mandiri Sejahtera kepada beberapa orang karyawan mengungkapkan bahwa terdapat ketidakpuasan karyawan, terhadap rendahnya dukungan finansial yang diterima jika melakukan kerja extra/lembur, kurangnya respon perusahaan terhadap karyawan yang mengalami masalah, serta kurangnya dukungan dan bimbingan yang didapatkan dari atasan seperti ide-ide, pendapat, saran dari karyawan masih belum diperhitungkan oleh atasan, minimnya kesempatan promosi karir dimana berdasarkan hasil wawancara terdapat karyawan yang sudah menjabat 7 tahun pada jabatan yang sama, bahkan

ada yang sudah bekerja selama 12 tahun namun masih belum juga mendapatkan promosi jabatan. Serta kurangnya kesediaan tolong menolong antar rekan kerja dan juga keluhan mengenai pekerjaan yang kurang menantang dan pekerjaan yang tidak sesuai dengan keahlian karyawan Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa masih rendahnya kepuasan kerja karyawan.

Karyawan juga mengeluhkan kurangnya apresiasi yang diberikan perusahaan ketika karyawan mengalami peningkatan hasil kerja, keluhan terhadap komunikasi yang ada didalam organisasi, keluhan kurang puas terhadap atasan dan ketiaktepuasan terhadap imbalan non materi yang diberikan, keluhan kurang adanya perhatian atasan terhadap pegawai. perlakuan yang tidak baik dari atasan, berarti juga perlakuan yang tidak baik dari organisasi. Ketidakjelasan organisasi dan sistem penghargaan bagi para karyawan merupakan beberapa faktor yang turut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Penelitian mengenai kepuasan kerja telah banyak dilakukan oleh peneliti lain, salah satunya seperti yang telah dilakukan Irhamatul Juriyati pada tahun 2016 dengan judul pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian mengenai persepsi dukungan organisasi juga telah dilakukan oleh Endah Mujiasih pada tahun 2020 dengan judul hubungan persepsi dukungan organisasi dengan kepuasan kerja pada karyawan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitiann sebelumnya adalah terletak pada sampel, waktu penelitian, tempat penelitian, dan variabel pada penelitian.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka peniliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Hubungan Persepsi Dukungan

Organisasi dengan Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bukittinggi Mandiri Sejahtera Cabang Solok.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat Hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bukittinggi Mandiri Sejahtera Cabang Solok?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran Hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bukittinggi Mandiri Sejahtera Cabang Solok.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat secara Teoritis**

Bagi subjek penelitian diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dukungan organisasi serta tingkat kepuasan kerja yang dialami.

#### **2. Manfaat praktis**

##### **a. Bagi Subjek Penelitian**

Bagi subjek penelitian diharapkan karyawan mengetahui gambaran

tentang hubungan dukungan persepsi dukungan organisasi dengan kepuasan kerja dalam kinerja.

b. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan yang memiliki sebagian karyawan diharapkan dapat menjadi pedoman dalam pengawasan terhadap kesejahteraan karyawannya..

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian pada bidang yang ada kaitannya dan dapat menjadi bahan perbandingan serta referensi bagi semua pihak yang melakukan penelitian selanjutnya.