

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sebagaimana kita ketahui, Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki potensi alam yang sangat besar. Akan tetapi, perubahan lingkungan yang cepat, yang ditandai dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, menuntut organisasi untuk dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi agar tetap dapat bertahan dalam persaingan global. Terkadang organisasi juga harus melakukan perubahan dari dalam untuk dapat tetap beradaptasi dengan lingkungan yang terus berubah. Perubahan tersebut tentunya akan membawa dampak tertentu terhadap setiap individu yang berada di dalam organisasi.

Perubahan yang dialami oleh perusahaan tentu saja akan mendorong organisasi untuk beradaptasi dengan cepat dengan lingkungan pasar yang penuh dengan persaingan. Perusahaan juga harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas kerja dan kuantitas kerja pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis, baik pada tingkat nasional maupun tingkat internasional.

Faktor utama dalam keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan ditentukan oleh ada tidaknya sumber daya manusia yang handal. Karena sumber daya manusia menjadi alat utama untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu mengelola dan meningkatkan performa

perusahaan. Hal ini membuat persaingan perusahaan semakin ketat sehingga membuat setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan performanya semaksimal mungkin agar dapat unggul dalam persaingan.

Semakin tinggi persaingan, semakin banyak pula tekanan dan tuntutan kerja terhadap karyawan. Jika hal ini dibiarkan berlarut-larut akan menimbulkan gangguan yang menghambat kehidupan karyawan itu sendiri maupun perusahaan. Salah satu bentuk gangguan tersebut adalah stres kerja. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi karyawan (Gaol, 2014:650).

Stres yang dialami karyawan tentu saja memiliki dampak yang berbeda pada setiap karyawan, tergantung dari kemampuan karyawan dalam menangani stres. Ketidakmampuan karyawan dalam menghadapi stres dapat berdampak pada kondisi mental dan emosional yang akhirnya dapat memengaruhi kepuasan kerja. Seseorang yang mengalami stres berat akan mengalami depresi tinggi, kecemasan, ketegangan emosional, kebingungan, mudah tersinggung, bosan dan mengalami ketidakpuasan dalam bekerja. Oleh sebab itu, perusahaan seharusnya melakukan cara untuk mengatasi penurunan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan karyawan yang tinggi dapat tercapai pada saat karyawan ada dalam kondisi yang baik pula, baik secara mental maupun emosional.

Selain itu, kedisiplinan juga merupakan hal yang penting yang perlu diperhatikan dalam setiap organisasi. Drever (2001) mengemukakan bahwa

*“Discipline originally synonymous with education in modern usage the root notion in control of conduct either by an external authority, or by the individual himself ...at the same time training and discipline may be distinguished by restricting the latter to self initiated effort in performing a certain task, as distinct from merely going through its performance, in which case there may be some truth in the doctrine as regards discipline, in the sense of control”.*

Ditinjau dari segi psikologis, berdasar pendapat Drever diatas, pengertian disiplin pada mulanya diartikan sama dengan pendidikan (*education*) dan latihan (*training*). Pengertian disiplin yang lebih kemudian menitikberatkan pada persoalan pengendalian perbuatan. Pengendalian tersebut dapat terjadi karena ada kekuatan baik yang berasal dari luar maupun dari dalam individu yang bersangkutan.

Drever membedakan pengertian disiplin dengan latihan dalam hal adanya usaha yang dimulai dari individu yang bersangkutan untuk melakukan suatu tugas dan bukan sekedar asal berbuat. Ini berarti seseorang dikatakan berdisiplin kalau ia mampu mengendalikan tingkah lakunya, perbuatannya. Kemampuan tersebut berasal dari subyek (individu) itu sendiri secara otonom, sehingga dengan pengendalian tersebut ia mampu menyesuaikan tingkah lakunya dengan patokan-patokan norma-norma yang ada diluar subyek. Perlu ditegaskan di sini bahwa peraturan-peraturan yang merupakan penjabaran norma-norma merupakan kekuatan pelaksanaan yang mengarahkan tindakan, jadi bukan prinsip-prinsip yang memberi motivasi yang tertanam dalam batin.

Kepuasan kerja merujuk pada seberapa besar seorang karyawan menyukai pekerjaannya dan bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem penilaian yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi pula kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan dimana pegawai memandang pekerjaan tersebut.

Menurut Herzberg (2000), ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka yang mempunyai semangat yang tinggi untuk bekerja, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat kerja ke tempat bekerja, dan malas dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, baik itu faktor internal maupun faktor eksternal.

PD Sapta Jaya adalah sebuah organisasi yang bergerak di bidang distribusi kertas mulai dari kertas HVS, art karton, *matte/doff paper*, ivory, dupleks, dan masih banyak lagi jenis kertas yang didistribusikan oleh PD Sapta Jaya ini. PD Sapta Jaya memiliki 2 kantor yang tersebar di kota Bandung, satu sebagai kantor pusat, dan satu lagi sebagai kantor cabang. Dan PD Sapta Jaya pun berencana untuk menambah lagi kantor cabang untuk memperluas cakupan distribusi kertasnya untuk memperbesar jaringan usahanya. Seiring dengan berjalannya

waktu dan tuntutan untuk dapat mewujudkan rencana PD Sapta Jaya tersebut, tentu saja kondisi internal dan eksternal organisasi ini harus ditinjau dan dibenahi terlebih dahulu agar dapat memperkokoh dan memperkuat jaringan usaha organisasi ini.

Persoalan dan fenomena yang muncul yang berkaitan dengan masalah kepuasan kerja karyawan pada PD Sapta Jaya berdasarkan pengamatan penulis dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Laporan Kehadiran Karyawan Tahun 2011-2014**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Kehadiran</b>	<b>Cuti</b>	<b>Sakit</b>	<b>Tanpa Keterangan</b>	<b>Tingkat Keterlambatan</b>
1	2011	90%	5%	3%	2%	4%
2	2012	89%	5%	2%	4%	3%
3	2013	85%	4%	3%	8%	4%
4	2014	80%	6%	4%	10%	6%

Sumber: PD Sapta Jaya (2015)

Berdasarkan data dari tabel 1.1, dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan angka ketidakhadiran pada karyawan PD Sapta Jaya dari tahun 2011-2014. Dari tahun 2011 terdapat 10% tingkat ketidakhadiran, lalu angka ketidakhadiran ini meningkat di tahun 2012 yaitu dengan angka 11% dan pada tahun 2014 angka

ketidakhadiran ini terus meningkat hingga 20%. Maka kesimpulan dari tabel 1.1 adalah terjadi penurunan disiplin kerja karyawan dan juga kepuasan kerja karyawan, dilihat dari tingkat ketidakhadiran yang terus meningkat (malas bekerja) dan juga tingkat keterlambatan yang cenderung semakin banyak yang terlambat.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara awal dengan pemilik organisasi dan dengan beberapa karyawan PD Sapta Jaya yang berkenaan dengan kepuasan kerja karyawan, penulis menemukan beberapa fenomena masalah yang terjadi pada PD Sapta Jaya sekarang ini, permasalahan tersebut bisa dilihat dari meningkatnya jumlah karyawan yang keluar setiap tahunnya dapat mengindikasikan menurunnya kepuasan kerja karyawan, sebagaimana tabel berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Karyawan PD Sapta Jaya Tahun 2011-2014**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
1	2011	53
2	2012	52
3	2013	49
4	2014	46
5	2015	46

Sumber: PD Sapta Jaya (2015)

Berdasarkan data dari tabel 1.2, dapat dilihat bahwa angka keluar karyawan dari tahun 2011-2015 mengalami peningkatan, hal tersebut terjadi karena kurang baiknya hubungan antar karyawan, adanya permasalahan yang dihadapi karyawan salah satunya mereka merasa tidak puas dengan pekerjaan atau jabatan yang diperolehnya sehingga lebih memilih untuk berpindah pekerjaan. Karena faktor karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan atau jabatan yang mereka peroleh, hal ini memicu faktor stres yang terjadi di kalangan karyawan yang pada akhirnya karyawan memilih untuk keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan yang baru di tempat lain yang lebih baik.

**Tabel 1.3**  
**Keluhan yang Dirasakan Karyawan**

<b>No</b>	<b>Keluhan yang dirasakan</b>	<b>Jumlah Orang</b>
1	Kurangnya kerjasama antar karyawan	31
2	<i>Owner</i> tidak memberikan contoh yang baik kepada karyawan	23
3	Upah yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang semakin banyak	39
4	Peraturan perusahaan yang terlalu banyak	19
5	Jenjang karir/promosi jabatan yang tidak jelas	37

Sumber: Wawancara karyawan PD Sapta Jaya (2015)

Berdasarkan data dari tabel 1.3, dapat dilihat keluhan yang dirasakan karyawan PD Sapta Jaya. Pertama, kurangnya kerjasama antar karyawan, dapat dilihat, karyawan melakukan pekerjaan tanpa kerjasama, hal ini menjadikan setiap

karyawan bekerja individual dan dapat berdampak pada peningkatan stres kerja. Kedua, *owner* tidak memberikan contoh yang baik kepada karyawan, dari hasil wawancara, karyawan menyatakan bahwa *owner* pun seringkali melanggar peraturan yang ada di kantor, seperti terlambat datang ke kantor. Hal ini dapat memicu penurunan disiplin kerja dan kepuasan kerja karyawan karena *owner* sendiri memberikan contoh yang tidak baik kepada karyawannya. Ketiga, upah yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang banyak, karyawan menyatakan bahwa beban pekerjaan yang dikerjakan setiap hari semakin bertambah, sedangkan upah/gaji yang didapatkan karyawan tidak bertambah. Hal ini tentu saja dapat memengaruhi stres kerja karena beban pekerjaan semakin banyak dan juga memengaruhi kepuasan kerja karyawan karena karyawan merasa tidak puas dengan gaji yang diterima. Keempat, peraturan perusahaan yang terlalu banyak, karyawan menyatakan bahwa peraturan yang ada terlalu banyak dan seakan dibuat-buat. Contoh: “karyawan pria menggunakan sepatu kulit pantofel dan wanita menggunakan *high-heels* minimum 5 cm” bagi karyawan yang bekerja di belakang meja atau di dalam kantor masih memungkinkan bekerja dengan sepatu kulit tersebut, tetapi karyawan yang bekerja di lapangan akan menghambat performa mereka dalam melakukan pekerjaannya, sehingga menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan. Kelima, jenjang karir/promosi jabatan yang tidak jelas, karyawan merasa aneh dengan situasi ini, karena karyawan tidak tahu apa faktor yang memengaruhi untuk dapat naik jabatan. Hal ini dapat memicu penurunan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil dari hasil observasi dan wawancara dengan pemilik organisasi bahwa para karyawan bekerja lebih rajin dan lebih rapi pada saat diawasi oleh pemilik. Penulis menduga bahwa kepuasan kerja yang ada pada PD Sapta Jaya ini cenderung negatif, dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan yang kurang berdasarkan laporan kehadiran pada tabel 1.1, penurunan jumlah karyawan seperti pada tabel 1.2, hasil wawancara dengan karyawan PD Sapta Jaya seperti pada tabel 1.3, dan juga dari hasil observasi dan wawancara dengan pemilik organisasi yang mengindikasikan kepuasan kerja karyawan yang menurun sehingga menyebabkan tingkat stres di kalangan karyawan menjadi tinggi, dikarenakan karyawan yang hadir harus mengerjakan pekerjaan karyawan yang tidak hadir dimana tingkat karyawan yang tidak hadir semakin tahun semakin meningkat. Adanya target dan tuntutan dari pemilik organisasi dan juga dari konsumen untuk dapat menghasilkan pelayanan yang baik dan memuaskan semakin menambah tingkat stres di kalangan karyawan. Tingkat stres ini akan bertambah apabila disiplin kerja yang ada di dalam perusahaan tidak dilakukan dengan baik dengan mengurangi angka ketidakhadiran kerja, yang pada akhirnya juga akan kembali memengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan analisis di atas, penulis terdorong untuk melakukan kegiatan penelitian dengan judul: “DAMPAK STRES KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan PD Sapta Jaya Bandung)”

## **1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Setiap organisasi tentu saja memiliki target dan tujuan yang baik untuk organisasi itu sendiri, baik untuk karyawan, maupun baik untuk konsumen, oleh karena itu organisasi dituntut untuk dapat menghasilkan pelayanan yang sangat baik agar dapat tetap bertahan dan bersaing dengan organisasi-organisasi lainnya yang juga memiliki target dan tujuan yang sama-sama untuk mengembangkan organisasi, karyawan, dan juga konsumen. Oleh karena itu kepuasan kerja karyawan dapat berdampak pada pelayanan yang diberikan untuk organisasi dan konsumen. Untuk mencapai kepuasan kerja yang tinggi, tingkat stres kerja yang sudah ada harus diredam dengan cara kedisiplinan karyawan ditingkatkan sehingga dari kehadiran karyawan yang lengkap, maka pekerjaan karyawan satu dengan yang lainnya akan semakin ringan dan cepat terselesaikan.

### **1.2.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka perumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana stres kerja karyawan di PD Sapta Jaya Bandung.
2. Bagaimana disiplin kerja karyawan di PD Sapta Jaya Bandung.
3. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di PD Sapta Jaya Bandung.

4. Bagaimana dampak stres kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan baik secara simultan maupun secara parsial pada PD Sapta Jaya Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui dan menganalisa:

1. Stres kerja karyawan di PD Sapta Jaya Bandung.
2. Disiplin kerja karyawan di PD Sapta Jaya Bandung.
3. Kepuasan kerja karyawan di PD Sapta Jaya Bandung.
4. Dampak stres kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan baik secara simultan maupun secara parsial pada PD Sapta Jaya Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat untuk:

1. Memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam dunia kerja mengenai hubungan antara stres kerja dengan disiplin kerja dan tingkat kepuasan kerja karyawan.
2. Menambah wawasan masyarakat umum ataupun bagi organisasi/perusahaan yang menaruh minat terhadap permasalahan-permasalahan yang terkait dengan stres kerja.

3. Sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan penelitian mengenai stres kerja dan disiplin kerja serta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih jelas laporan tesis ini, penulis mengelompokkan materi menjadi beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum yaitu latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

#### **BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Bab ini berisikan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi. Bab ini juga menjelaskan konsep dasar sistem, konsep dasar informasi, konsep dasar manajemen sumber daya manusia, variabel stres kerja, variabel disiplin kerja, variabel kepuasan kerja, dan definisi lainnya yang berkaitan dengan materi yang dibahas.

### BAB III : RERANGKA PEMIKIRAN, MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Bab ini berisikan teori yang akan digunakan sebagai landasan penelitian. Dengan metode ini dapat memandu penulis dalam melakukan penelitian sehingga dihasilkan penelitian yang valid dan reliabel. Bab ini juga mengemukakan tentang rerangka pemikiran, model penelitian, dan hipotesis penelitian.

### BAB IV : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian yang diteliti, jumlah populasi sampel yang digunakan, teknik pengambilan sampel yang digunakan, metode penelitian yang digunakan, teknik analisis mulai dari pengujian asumsi klasik (uji data) sampai dengan pengujian hipotesis, dan juga operasionalisasi variabel dalam penelitian ini.

### BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisikan hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian, dan juga implikasi manajerial yang ada dalam organisasi tersebut.

### BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan mengenai penelitian dan juga hasil penelitian dan juga berisikan saran yang dapat digunakan untuk menjadikan organisasi yang diteliti menjadi semakin baik lagi dan juga saran yang mendukung untuk pengembangan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.