

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan kerja memiliki potensial untuk memengaruhi berbagai perilaku dalam organisasi dan memberikan kontribusi pada tingkat kesejahteraan karyawan (George & Jones seperti yang dikutip dalam Lan, Okechuku, Zhang, & Cao, 2013). Karyawan yang puas akan berkontribusi dengan menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dan membantu organisasi mencapai kesejahteraan (Stringer, 2006). Robbins (2008) juga menyimpulkan bahwa ketika data kepuasan dan produktivitas kerja dikumpulkan pada suatu organisasi, ditemukan bahwa organisasi yang mempunyai lebih banyak karyawan yang puas cenderung lebih efektif daripada organisasi yang mempunyai lebih sedikit karyawan yang puas. Kepuasan kerja karyawan dapat dinilai berdasarkan kepuasan kerja intrinsik yang menilai hakikat tugas dari pekerjaan itu sendiri dan kepuasan kerja ekstrinsik yang menilai aspek dari situasi kerja yang bersifat eksternal (Ge, Fu, Chang, & Wang, 2011). Kepuasan atau ketidakpuasan kerja karyawan memiliki implikasi bagi kinerja karyawan, komitmen organisasional, perilaku anggota organisasi, intensitas *turnover* karyawan, sikap kerja dan LMX (Robbins, 2008; Rue & Byars seperti yang dikutip dalam Lan *et al.* 2013; Stringer, 2006).

Nie dan Anna-Maija (2012) menjelaskan sebuah hubungan LMX yang berkualitas tinggi membantu manajer dan karyawan untuk memenuhi tuntutan yang mereka hadapi dan hubungan tersebut membentuk dasar dari kesejahteraan secara

keseluruhan serta keberhasilan organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LMX berpengaruh terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja, komitmen organisasional, kecerdasan emosional dan *turnover* (Jordan Troth, 2011; Wijanto & Sutanto, 2013). Stringer (2006) mengemukakan bahwa *leader-member exchange* (LMX) yang berkualitas tinggi mempunyai korelasi positif dengan kepuasan kerja. Kualitas LMX yang meningkat, membuat kebutuhan ekstrinsik dan intrinsik terpenuhi sehingga menghilangkan hambatan bagi kepuasan kerja dan meningkatkan kemungkinan karyawan puas dengan pekerjaan mereka (Rasouli & Haghtaali, 2009; Stringer, 2006).

Salah satu organisasi yang mempunyai orientasi pada kepuasan anggota perusahaannya adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). Seperti yang dijelaskan dalam *Company Profile* PLN (2010) bahwa misi PLN adalah “Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang usaha yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham”. Dalam penelitian ini peneliti ingin berfokus pada kualitas LMX di PT PLN terhadap orientasinya pada kepuasan anggota perusahaan dimana peran pemimpin juga cenderung berpengaruh pada kepuasan para karyawan. Dalam riset ini penelitian hanya akan dilakukan di APD (Area Pengatur Distribusi) Jawa Barat dan Banten yang merupakan unit bisnis perusahaan PLN. Oleh sebab itu, peneliti hendak melakukan penelitian mengenai “Dampak Perbedaan Kualitas LMX Terhadap Kepuasan Kerja di APD PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten”.

1.2. Identifikasi Masalah

Hubungan LMX memberikan rasa saling percaya, dukungan atasan terhadap bawahan, komunikasi efektif yang mengakibatkan karyawan lebih puas dengan pekerjaan mereka (Rasouli & Haghtaali, 2009; Stringer, 2006). Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti hendak menganalisis dampak kualitas LMX dan kepuasan kerja di APD PT PLN. Analisis yang dimaksud dalam rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi kualitas LMX dan kepuasan kerja secara umum, intrinsik dan ekstrinsik pada APD PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten?
2. Apakah terdapat perbedaan tingkat kualitas LMX yang lebih tinggi dan lebih rendah terhadap kepuasan kerja secara umum, intrinsik dan ekstrinsik pada APD PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang teridentifikasi, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis seberapa tinggi kualitas LMX dan kepuasan kerja secara umum, intrinsik dan ekstrinsik pada APD PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten.
2. Untuk menguji dan menganalisis perbedaan tingkat kualitas LMX yang lebih tinggi dan lebih rendah terhadap kepuasan kerja secara umum, intrinsik dan ekstrinsik pada APD PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan memperkaya temuan studi dalam manajemen sumber daya insani, khususnya tentang pengaruh perbedaan tingkat kualitas LMX dan kepuasan kerja.
2. Bagi praktisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan, khususnya APD PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten untuk dapat melakukan perbaikan yang mengarah pada peningkatan kualitas LMX dan kepuasan kerja.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi objek penelitian adalah APD PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten di Jalan Cikapundung No. 3 Bandung. Berikut ini merupakan jadwal penyusunan usulan penelitian pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Tabel 1.1
Jadwal penyusunan penelitian

| No. | Kegiatan | 2014 | | | | | | |
|-----|----------------------------------|------|-----|-----|-----|------|------|-----|
| | | Feb | Mar | Apr | Mei | Juni | Juli | Ags |
| 1 | Pengurusan surat izin penelitian | ■ | | | | | | |
| 2 | Observasi awal | ■ | ■ | | | | | |
| 3 | Studi kepustakaan | | ■ | ■ | | | | |
| 4 | Proses bimbingan | | ■ | ■ | ■ | ■ | | |
| 5 | Penyusunan usulan penelitian | | ■ | ■ | | | | |
| 6 | Penelitian lapangan | | | | ■ | ■ | | |
| 7 | Penyusunan laporan | | | | | ■ | ■ | |
| 8 | Sidang | | | | | | | ■ |

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi mengenai landasan teori yang mendasari penelitian ini dan hubungan antar variabel serta hipotesis yang diajukan berdasarkan literatur dan penelitian sebelumnya.

BAB III METODA PENELITIAN

Berisi tentang jenis dan sumber data, variabel-variabel yang akan diteliti, populasi dan penentuan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai deskripsi responden, analisis data, statistika deskriptif dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang simpulan yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh dari pembahasan, implikasi teoritis serta keterbatasan penelitian.