

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat menentukan bagi pencapaian tujuan perusahaan. Seluruh sumber daya perusahaan dikendalikan atau dijalankan oleh sumber daya manusia. Utama *et al.*, (2001) dalam Adelia dan Mujiati (2016) menyatakan sumber daya manusia adalah harta yang paling berharga dan penting yang dimiliki oleh perusahaan karena bertindak sebagai rencana sekaligus pelaksana dalam semua kegiatan yang dilakukan di perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan sepatutnya memperhatikan pengelolaan sumber daya manusianya dengan baik agar diperoleh kepuasan karyawan dalam bekerja seperti yang diinginkan perusahaan maupun karyawan itu sendiri oleh sebab itu karyawan harus dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Hasibuan, 2003).

Kepuasan kerja merupakan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia karena akan mempengaruhi kinerja dan produktivitas kerja. Memang tidak mudah memuaskan karyawan karena kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda dalam dirinya. Martoyo (2000) menjelaskan bahwa terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi karyawan terus bertahan diperusahaan, antara lain kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, dan lainnya. Ketidakpuasan karyawan dapat dinyatakan dalam berbagai cara. Misalnya, berhenti bekerja, karyawan mengeluh, tidak patuh atau mengelakkan

sebagian dari tanggung jawab kerjanya. Sementara kepuasan kerja merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh setiap karyawan di tempat kerjanya. Adanya karyawan yang puas membuat moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Untuk itu sudah menjadi keharusan bagi perusahaan untuk menciptakan kepuasan kerja para karyawannya.

Tindakan atasan kepada bawahan seperti adil atau tidak dan hubungan antara atasan dan bawahan dapat memengaruhi kepuasan kerja (Wijono, 2010; Munandar, 2008 dalam Oktavia dan Moerkardjono, 2015). Menurut Suprpta *et al.*, (2015), menyatakan aspek kepemimpinan, kepuasan dan kinerja sangat terkait dalam menentukan tercapainya tujuan organisasi. Menurut Porter dalam Sunarsih (2001) gaya kepemimpinan berpengaruh kuat terhadap jalannya organisasi dan kelangsungan hidup organisasi, maka dari itu tantangan dalam mengembangkan strategi organisasi yang jelas terutama terletak pada organisasi di satu sisi dan tergantung pada kepemimpinan disisi lainnya. Dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja, saat ini banyak organisasi memberikan pelatihan- pelatihan tentang kepemimpinan kepada karyawan, karena faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kepemimpinan (Aamodt, 2007 dalam Sari *et al.*, 2014). Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Tyas *et al.*, (2012) dengan jumlah responden sebanyak 60 orang pada pegawai Badan Lingkungan Hidup Kota Probolinggo, berdasarkan hasil pengujian uji t (Parsial) diperoleh variabel Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Simanungkalit dan Setyaningsih (2013) dengan jumlah responden 50 responden karyawan PT.

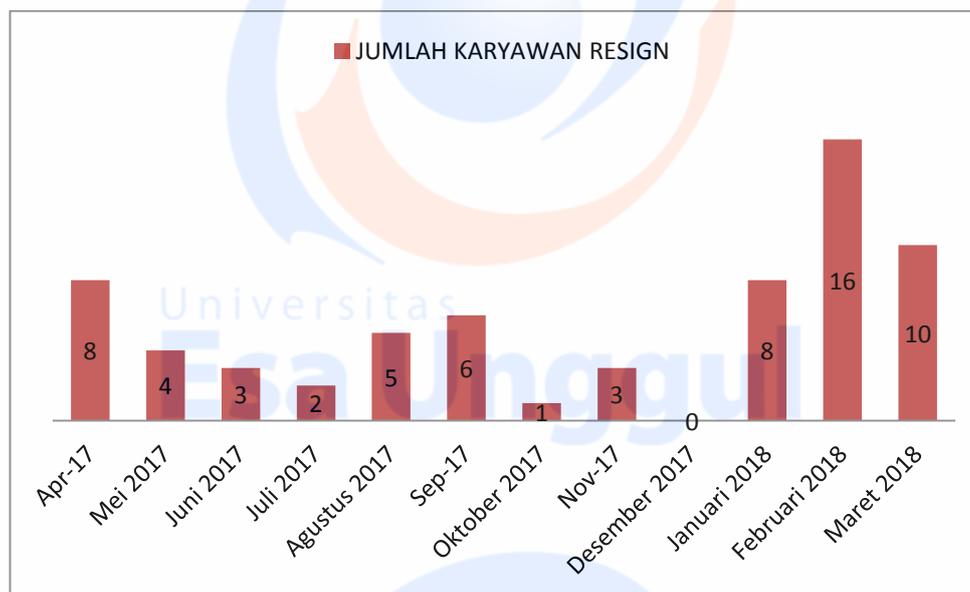
Lion Mentari Airlines menemukan bahwa gaya kepemimpinan signifikan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Aspek lain yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja adalah tingkat stres yang dialami oleh karyawan saat bekerja. Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya, sehingga manajemen perlu untuk meningkatkan mutu lingkungan organisasional bagi karyawan (Noviansyah dan Zunaidah, 2011 dalam Dewi dan Netra 2015). Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo *et al.*, (2015) dengan jumlah responden 66 orang karyawan UD. Ulam Sari menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional dan kepuasan kerja. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Netra (2015) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Matahari Bungalow dengan jumlah responden 60 orang, artinya semakin tinggi stres yang dialami karyawan maka kepuasan kerja akan semakin rendah.

Faktor motivasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan dapat membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan (Ahmed *et al.*, 2010 dalam Dewi dan Netra 2015). Karyawan yang bermotivasi tinggi akan merasa lebih bahagia dan lebih bersedia untuk bekerja bagi organisasi (Bemana *et al.*, 2013). Artinya semakin baik sebuah organisasi mengelola motivasi atau memotivasi karyawan maka organisasi tersebut akan lebih mudah mengarahkan karyawan demi mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Juniari *et al.*, (2015) seluruh PNS di

Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali dengan jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 74 responden menemukan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik motivasi yang diberikan maka kepuasan kerja pegawai akan semakin meningkat. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Mardiono dan Supriyatin (2014), menemukan motivasi, dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Responden dalam penelitian ini sebanyak 79 orang karyawan yang bekerja PT Graha Megaria Sutos di Surabaya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari *Human Resources Central Park Mal* pada periode satu tahun terakhir yaitu dari April 2017 sampai dengan Maret 2018.



Gambar 1.1 Jumlah Karyawan Resign

Gambar 1.1 diperoleh hasil dimana ada peningkatan karyawan yang *resign* pada bulan Januari sebanyak 8 orang, Februari meningkat lagi menjadi 16 orang dan dibulan Maret sebanyak 10 orang. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan

tingkat kepuasan kerja yang dialami karyawan yang mengakibatkan adanya peningkatan karyawan *resign*.

Oleh karena latar belakang inilah, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan di Central Park Mal Jakarta)**.

1.1 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja karyawan rendah, sehingga berakibat jumlah karyawan *resign* dari waktu ke waktu dalam 1 tahun selalu meningkat.
2. Gaya kepemimpinan yang sehingga berakibat pada rendahnya motivasi dan kepuasan kerja karyawan.
3. Stres kerja karyawan tinggi sehingga berakibat pada turunnya kepuasan kerja karyawan.
4. Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian tentang kepuasan kerja pada karyawan yang bekerja dipengelola pusat perbelanjaan dimana pada penelitian sebelumnya dilakukan pada bank, pabrik dan lainnya.

1.2.2 Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan pada karyawan yang bekerja di *Central Park Mal Jakarta* dengan masa kerja minimal 1 (satu) tahun.

Karena diasumsikan bahwa jangka waktu kerja 1 (satu) tahun adalah waktu yang cukup untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja serta sudah menjalani satu siklus *event* yang ada dalam 1 (satu) kalender mal.

2. Penulis membatasi sampel hanya untuk karyawan yang sudah bekerja 1 (satu) tahun dan jabatan *officer* dan *supervisor*.
3. Penulis membatasi penelitian ini yang diasumsikan berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan yang diukur melalui gaya kepemimpinan, tingkat stres kerja dan motivasi.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pada karyawan di *Central Park Mal Jakarta*?
2. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan di *Central Park Mal Jakarta*?
3. Apakah terdapat pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan di *Central Park Mal Jakarta*?
4. Apakah gaya kepemimpinan, stres kerja dan motivasi secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan di *Central Park Mal Jakarta*?

5. Apakah gaya kepemimpinan paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan di *Central Park* Mal Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pada karyawan di *Central Park* Mal Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan di *Central Park* Mal Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan di *Central Park* Mal Jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, stres kerja dan motivasi secara serempak terhadap kepuasan kerja pada karyawan di *Central Park* Mal Jakarta.
5. Untuk mengetahui variabel apakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan di *Central Park* Mal Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan, perusahaan diharapkan dapat terus mengoptimalkan kinerja karyawan melalui kepuasan dalam bekerja dengan penerapan gaya kepemimpinan, pengelolaan stres kerja dan motivasi sebagai penunjang.
2. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai gaya kepemimpinan, stres kerja dan motivasi sebagai faktor yang membantu meningkatkan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat digunakan sebagai langkah awal bagi pembaca yang ingin meneliti dan menerapkan pengetahuan tentang teori-teori dibidang manajemen sumber daya manusia dalam topik tentang kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan yang didapat di bangku perkuliahan dan dapat diterapkan di lapangan.