

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan didalam dunia bisnis memiliki tujuan utama yaitu untuk menghasilkan keuntungan. Menciptakan visi dan misi perusahaan adalah langkah awal untuk dapat mencapai tujuan utama tersebut, sebuah perusahaan membutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang terampil dan berkualitas demi tercapainya tujuan utama perusahaan tersebut. Keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya tidak hanya berkaitan dengan Sumber Daya Manusia, karena SDM akan mengarahkan dan mengelola sumber daya perusahaan lainnya untuk membantu mencapai tujuan utamanya.

Kepuasan kerja karyawan adalah sesuatu hal unik dan bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan berbeda dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, serta dengan adanya peningkatan dalam kepuasan kerja menandakan bahwa terjadi peningkatan pada standar dan reputasi perusahaan. Ketika tingkat kepuasan karyawan meningkat, hal ini akan menghasilkan peningkatan efektivitas organisasi. Tingginya tingkat kepuasan karyawan pada suatu organisasi menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh karyawan tersebut telah sesuai dengan yang terprogramkan. Perusahaan yang sudah siap berkompetisi harus mempunyai manajemen yang efektif dalam meningkatkan kepuasan karyawan, manajemen membutuhkan dukungan dari karyawan yang cakap dan kompeten dibidangnya.

PT Metropolitan Retailmart atau lebih dikenal dengan nama Metro Department Store adalah sebuah perusahaan ritel di Indonesia yang merupakan pemilik dari PT Trans Retail Indonesia. Metro Department Store merupakan anak perusahaan dari CT Corp.

Kepuasan kerja sendiri merupakan salah satu faktor yang dibutuhkan perusahaan untuk mendapatkan *produktivitas* kerja yang optimal dari setiap karyawan. Saat karyawan merasakan kepuasan ketika sedang bekerja tentunya mereka akan disiplin dalam melakukan pekerjaannya dan akan menyebabkan meningkatnya produktivitas di tempat kerja. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka biasanya memiliki catatan kehadiran yang baik daripada karyawan yang tidak. Berikut ini merupakan data rekapitulasi absensi karyawan PT Metropolitan Retailmart pada tahun 2021 hingga 2022.

Tabel 1.1
Standar nilai kinerja pada PT. Metropolitan Retailmart 2021 -2022

| No | Kriteria Absensi | 2021 | | 2022 | |
|----|------------------|-------|-------------|-------|-------|
| | | Nilai | Ket | Nilai | Ket |
| 1 | Cuti | 80 | Baik | 65 | Cukup |
| 2 | Sakit | 85 | Sangat Baik | 65 | Cukup |
| 3 | Mangkir | 80 | Baik | 70 | Cukup |
| 4 | Izin | 70 | Cukup | 65 | Cukup |
| 5 | Jumlah karyawan | 75 | Baik | 65 | Baik |
| | Jumlah | 390 | | 330 | |
| | Rata-rata | 76 | Baik | 69 | Cukup |

Sumber: Data Bagian HRD PT. Metropolitan Retailmart 2023

Catatan: Sangat Baik (81-100), Baik (71-80), Cukup (61-70),

Kurang (< 60)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat kehadiran kerja karyawan setiap tahunnya tidak meningkat melainkan menurun. Di tahun 2021 tingkat kehadiran karyawan dengan rata-rata 76 menurun pada tahun 2022 menjadi 69. Berdasarkan hasil penilaian kinerja selama 2 tahun terakhir ada beberapa factor yang mempengaruhi standar nilai kerja yang paling signifikan yaitu ada pada cuti dan sakit berada pada kelompok baik hal ini membuktikan bahwa kinerja karyawan pada PT. Metropolitan Retailmart mengalami masalah.

Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Stres Kerja

| No | Pernyataan | Hasil | | Jumlah Sampel |
|----|---|-------|-------|---------------|
| | | Ya | Tidak | |
| 1 | Tanggung jawab terhadap pekerjaan cukup besar | 11 | 4 | 15 |
| 2 | Alat kerja yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan beban kerja yang diberikan | 9 | 6 | 15 |
| 3 | Banyaknya pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada saya membuat saya tidak berkonsentrasi dalam bekerja | 8 | 7 | 15 |
| 4 | Waktu penyelesaian pekerjaan memakan waktu lama | 10 | 5 | 15 |

Sumber: Data yang diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel diatas berdasarkan pra survei yang dilakukan terhadap 15 orang karyawan PT. Metropolitan Retailmart pada pernyataan pertama terdapat 11 karyawan menyatakan bahwa tanggung jawab pekerjaan yang diberikan sulit untuk dicapai sedangkan 4 karyawan menyatakan bahwa tanggung jawab pekerjaan yang diberikan mudah untuk dicapai. Dari 4 karyawan tersebut menjelaskan bahwa beberapa tugas pekerjaan yang diberikan melebihi kapasitas pekerja dimana itu dapat menyebabkan stress kerja bagi pekerja. pernyataan yang kedua terdapat 9 responden karyawan yang menyatakan bahwa alat kerja yang diberikan sudah sesuai sedangkan menurut 6 responden karyawan menyatakan bahwa alat kerja yang diberikan tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan. Dari 6 karyawan menjelaskan alat kerja yang diberikan tidak semua dapat menyelesaikan permasalahan dalam pekerjaan, karena sebagai perusahaan retail terbesar membutuhkan alat atau teknologi yang mampu mengatasi permasalahan yang ada apalagi perusahaan retail seperti PT Metropolitan Retailmart dimana mengutamakan kenyamanan pelanggan. Pernyataan yang ketiga terdapat 8 responden menyatakan banyaknya pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada saya membuat saya tidak berkonsentrasi dalam bekerja sedangkan 7 responden menyatakan banyaknya pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada saya membuat saya tidak mengganggu konsentrasi karyawan dalam bekerja. Dari karyawan yang sudah memberikan pernyataan 7 karyawan menjelaskan banyaknya pekerjaan yang diiberikan tidak mengganggu konsentrasi dikarenakan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas pekerja sehingga pekerja

mengganggu itu tidak mengganggu konsentrasi pekerja pada saat mengerjakan tugas tersebut.

Pernyataan keempat terdapat 10 responden menyatakan bahwa waktu penyelesaian pekerjaan tidak memakan waktu lama sedangkan 5 responden menyatakan bahwa waktu penyelesaian pekerjaan memakan waktu yang lama. Dari 5 karyawan menjelaskan tenggat waktu yang diberikan terkadang tidak masuk akal apalagi dengan banyaknya pekerjaan yang diberikan.

Hasil yang dilakukan dari pra survey karyawan PT Metropolitan Retailmart terdapat karyawan yang merasa stress dengan tugas yang diberikan, hal ini dapat dilihat dari hasil indikator-indikator yang ada dalam pernyataan pra survey. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan dan berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

Tabel 1.3 Hasil Pra Survei Komitmen Organisasi

| No | Pernyataan | Hasil | | Jumlah Sampel |
|----|--|-------|-------|---------------|
| | | Ya | Tidak | |
| 1 | Saya merasa senang pada saat bekerja di perusahaan ini | 11 | 4 | 15 |
| 2 | Saya bersedia bekerja sampai pensiun di perusahaan ini | 9 | 6 | 15 |
| 3 | Saya mudah beradaptasi dengan keadaan yang ada di perusahaan | 8 | 7 | 15 |

| | | | | |
|---|---|----|---|----|
| 4 | Saya memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan | 10 | 5 | 15 |
| 5 | Saya memiliki keyakinan pada perusahaan | 12 | 3 | 15 |

Sumber: Data yang diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel diatas berdasarkan pra survey yang dilakukan terhadap 15 orang karyawan PT. Metropolitan Retailmart pada pernyataan pertama terdapat 11 responden karyawan menyatakan senang pada saat bekerja di perusahaan ini sedangkan 4 karyawan menyatakan tidak merasa senang pada saat bekerja di perusahaan ini. Dari 4 karyawan memberikan pendapatnya bahwasannya terkadang tidak merasa senang pada saat bekerja dikarenakan pekerjaan yang diberikan terkadang melebihi batas kemampuan pekerja sehingga dapat menyebabkan berkurangnya kinerja karyawan. Pernyataan yang kedua terdapat 9 responden karyawan yang menyatakan bersedia bekerja sampai pensiun di perusahaan ini sedangkan menurut 6 responden karyawan menyatakan tidak bersedia bekerja sampai pensiun di perusahaan ini. Dari 6 karyaawan tidak bersedia bekerja sampai pensiun di perusahaan dikarenakan lambatnya perusahaan memberikan kenaikan jabatan atau status karyawan tetap terhadap karyawan yang sudah mengabdikan terhadap perusahaan. Pernyataan yang ketiga terdapat 8 responden menyatakan mudah beradaptasi dengan keadaan yang ada di perusahaan sedangkan 7 responden menyatakan tidak mudah beradaptasi dengan keadaan yang ada di perusahaan. Dari 7 karyaawan menjelaskan masih adanya beberapa karyawan yang

mengutamakan “senior” dalam arti tidak mudah untuk beradaptasi dikarenakan masih mengutamakan ke “senior” an dalam perusahaan sehingga sulit untuk mudah beradaptasi. Pernyataan keempat terdapat 10 responden menyatakan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan sedangkan 5 responden menyatakan tidak memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Dari 5 karyawan menjelaskan adanya perubahan dalam peraturan perusahaan yang membuat karyawan kurang dalam loyalitas mulai dari peraturan waktu, upah kerja yang dapat berubah kapan saja tanpa pemberitahuan kepada karyawan. Pernyataan terakhir yaitu terdapat 12 responden karyawan menyatakan memiliki keyakinan pada perusahaan sedangkan bagi 3 responden menyatakan tidak memiliki keyakinan pada perusahaan. Dari 3 karyawan memberikan pendapat tidak memiliki keyakinan terhadap perusahaan karena lambatnya perusahaan dalam memberikan atau menyetujui pendapat dari karyawan sehingga karyawan merasa keberadaannya tidak dianggap di perusahaan.

Berdasarkan tabel diatas masih ada beberapa karyawan yang memiliki tingkat komitmen pada organisasi sangat rendah, komitmen organisasional yang tinggi perlu di tanamkan dalam diri karyawan agar mampu bekerjasama dengan baik sesama rekan kerja untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu Gaya Kepemimpinan Menurut (Prayatna, 2016) Gaya kepemimpinan memegang hal penting dalam fungsi manajemen, dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi.

Permasalahan yang terkait dengan gaya kepemimpinan merupakan pemimpin yang masih belum dapat memberi contoh dalam berperilaku teladan bagi karyawan-karyawannya sehingga masih belum layak ditiru oleh bawahan dalam lingkungan kerja.

Tabel 1.4 Hasil Pra Survei Gaya Kepemimpinan

| No | Pernyataan | Jawaban | | Jumlah Karyawan |
|----|---|---------|-------|-----------------|
| | | Ya | Tidak | |
| 1 | Pimpinan memberi kepercayaan dan motivasi saya dalam bekerja | 10 | 5 | 15 |
| 2 | Pimpinan memberikan kesempatan promosi jabatan | 8 | 7 | 15 |
| 3 | Pimpinan memberikan arahan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan | 9 | 6 | 15 |
| 4 | Pimpinan memberikan tugas di luar job desc karyawan | 11 | 4 | 15 |
| 5 | Pimpinan tidak memberikan kesempatan untuk karyawan memberi saran | 12 | 3 | 15 |

Sumber: Data yang diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel diatas berdasarkan pra survey yang dilakukan terhadap 15 orang karyawan PT. Metropolitan Retailmart pada pernyataan pertama terdapat 10 responden karyawan menyatakan pimpinan memberi kepercayaan dan motivasi saya dalam bekerja sedangkan 4 karyawan

menyatakan pimpinan tidak memberi kepercayaan dan motivasi saya dalam bekerja. Dari 4 karyawan tersebut menjelaskan pimpinan terkadang tidak memberikan kepercayaan kepada karyawan sehingga karyawan menganggap pimpinan tidak mampu merangkul semua karyawan yang ada. Pernyataan yang kedua terdapat 8 responden karyawan yang menyatakan pimpinan memberikan kesempatan promosi jabatan sedangkan menurut 7 responden karyawan menyatakan pimpinan tidak memberikan kesempatan promosi jabatan. Dari 7 karyawan menjelaskan lamanya proses promosi jabatan membuat karyawan merasa pekerjaan yang sudah diberikan tidak dianggap oleh perusahaan. Pernyataan yang ketiga terdapat 9 responden menyatakan pimpinan memberikan arahan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan sedangkan 7 responden menyatakan pimpinan tidak memberikan arahan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Dari 7 karyawan menjelaskan pimpinan terkadang tidak memberikan arahan sedangkan pekerjaan yang diberikan melebihi kapasitas karyawan sehingga karyawan kapan tidak mampu menyelesaikan tugas yang diberikan. Pernyataan keempat terdapat 11 responden menyatakan pimpinan memberikan tugas di luar job desc karyawan sedangkan 4 responden menyatakan pimpinan tidak memberikan tugas di luar job desc karyawan. Dari 4 karyawan menjelaskan terkadang pimpinan tidak memberikan pekerjaan di luar job desc sehingga karyawan tidak dapat mengembangkan kemampuan pada diri karyawan. Pernyataan terakhir yaitu terdapat 12 responden karyawan menyatakan pimpinan tidak memberikan kesempatan untuk karyawan memberi saran sedangkan bagi 3 responden

menyatakan pimpinan memberikan kesempatan untuk karyawan memberi saran. Dari 3 karyawan menjelaskan pimpinan memberikan hak kepada karyawan untuk memberikan saran dan kritik kepada pimpinan.

Berdasarkan tabel diatas yang dilakukan peneliti maka dapat dilihat bahwa masih terdapat gaya kepemimpinan yang kurang sesuai dengan keadaan karyawan yang ada, karyawan tidak pernah memiliki kesempatan untuk memberikan pandangan dan dalam pengambilan keputusan.

Keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi juga bergantung pada keberhasilan proses komunikasi antar atasan dan bawahan di setiap departemen dalam perusahaan.

Tabel 1. 5 Research Gap

| No | Hubungan Antar Variabel | Research Gap | Peneliti Sebelumnya |
|----|--|---|--|
| 1. | Komitmen Organisasi Terhadap Stres Kerja | Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja | Hamidah Nayati Utami, Tri Wulida Afrianty, Rahma Wulan Sari (2019) |

| No | Hubungan Antar Variabel | Research Gap | Peneliti Sebelumnya |
|----|---|--|--|
| | | Komitmen Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja | Suryo Andrian Prasetyo, Hermawan, Ahmad Guspul (2020) |
| 2. | Gaya Kepemimpinan terhadap Stres Kerja | Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja | Melinda G.N Benua, Victor P.K Lengkong, Merinda Ch. Pandowo (2019) |
| | | Gaya Kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja | Filiani Qarisa Maulina, Hendra Lukito (2020) |
| 3. | Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja | Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja | Eko Ardiyanto, Tristiana Rijanti (2023) |
| | | Komitmen Organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja | Sugeng, Uswatun Niswah (2023) |

| No | Hubungan Antar Variabel | Research Gap | Peneliti Sebelumnya |
|----|---|--|--|
| 4. | Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja | Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja | Ibnu Rizkiawan, Jajuk Herawati, Ignatius Soni Kurniawan (2023) |
| | | Gaya Kepemimpinan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja | Athar, Handry Sudiarta (2020) |
| 5. | Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja | Stres Kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja | Yandra Rivaldo, Diby Harits Sulaksono, Yandri Pratama, Supriadi (2021) |
| | | Stres Kerja tidak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja | Mei le, Henny, Adwin Anugrah Kevin, Angel Wangsa (2020) |

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan di atas, dan diperkuat. Terdapat perbedaan hasil penelitian sebelumnya yang dirangkum ke dalam tabel gap penelitian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADAPT METROPOLITAN RETAILMART”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Komitmen Organisasi Berpengaruh Langsung Terhadap Stres Kerja pada karyawan PT Metropolitan Retailmart?
2. Apakah Gaya Kepemimpina berpengaruh langsung terhadap Stres Kerja pada karyawan PT. Metropolitan Retailmart?
3. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Metropolitan Retailmart?
4. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Metropolitan Retailmart?
5. Apakah Stres Kerja berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT Metropolitan Retailmart?
6. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Kerja melalui Stres Kerja sebagai variabel intervening?
7. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Kerja melalui Stres Kerja sebagai variabel intervening?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian didasarkan untuk mengetahui pengaruh-pengaruh variabel endogen dan variabel eksogen. Dengan mengikuti penjelasan diatas, dapat diidentifikasi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap stress kerja di PT. Metropolitan Retailmart.
- b. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap stress kerja di PT. Metropolitan Retailmart.
- c. Untuk mengetahui Pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja di PT. Metropolitan Retailmart.
- d. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap stress kerja di PT. Metropolitan Retailmart
- e. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja di PT. Metropolitan Retailmart
- f. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja melalui stress kerja sebagai variabel intervening di PT. Metropolitan Retailmart
- g. Untuk mengetahui Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja melalui stress kerja sebagai variabel intervening di PT. Metropolitan Retailmart.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini akan menambah pengetahuan tentang pengaruh stres kerja, komitmen organisasional, dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT. Metropolitan Retailmart untuk membantu menangani masalah stres kerja, komitmen organisasional, dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja. Agar visi dan misi perusahaan dapat dicapai dengan maksimal.

c. Bagi Pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pengembangan penelitian selanjutnya jurusan Manajemen dengan konsentrasi bidang Sumber Daya Manusia.