

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan di dunia usaha semakin pesat, banyak perusahaan baru bermunculan menyebabkan semakin ketatnya persaingan di dunia usaha. Dengan persaingan yang semakin ketat di dunia usaha ini, perusahaan termotivasi untuk terus meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaannya agar mampu bersaing dengan perusahaan lain. Untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan, maka diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki loyalitas terhadap perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting yang menentukan mampu tidaknya suatu perusahaan bersaing dengan perusahaan lain. Keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan setiap kegiatannya sangat bergantung kepada sumber daya manusia yang ada didalamnya, karena manusia memiliki peran penting sebagai perencana, pengawas dan pengendali dalam seluruh kegiatan perusahaan. Secanggih apapun teknologi yang digunakan oleh perusahaan, jika tidak diimbangi dengan peran aktif dari sumber daya manusianya, maka tujuan perusahaan tidak akan terwujud.

Untuk mencapai tujuannya, perusahaan perlu memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh karyawannya. Oleh karena itu, diperlukan suatu strategi yang membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan

kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan penting untuk diperhatikan oleh perusahaan karena kepuasan karyawan secara langsung berhubungan dan berpengaruh terhadap kelangsungan kegiatan perusahaan.

Usaha untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan bukanlah suatu hal yang mudah. Ada banyak faktor yang mempengaruhi tercapainya kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya adalah disiplin kerja, motivasi kerja, stres kerja, penempatan kerja yang tidak sesuai dengan keahlian karyawan, *self esteem* dan *locus of control*.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan suatu sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan karyawan terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Karyawan yang memiliki disiplin kerja akan menghargai pekerjaannya sebagai suatu yang harus diselesaikan dengan baik. Karyawan yang disiplin akan selalu datang tepat waktu dan menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan tepat waktu pula. Inilah yang menyebabkan karyawan yang memiliki disiplin kerja yang tinggi akan mampu mencapai kepuasan kerja. Sebaliknya, karyawan yang memiliki disiplin kerja yang rendah akan mengabaikan pekerjaan yang sudah menjadi tugasnya, datang terlambat ke kantor dan sering tidak masuk tanpa alasan yang jelas. Hal ini jelas akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yakni tidak tercapainya kepuasan kerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah motivasi kerja karyawan. Motivasi kerja merupakan suatu dorongan atau keinginan seorang

karyawan untuk melakukan dan menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik. Karyawan yang memiliki motivasi kerja akan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik tanpa merasa terpaksa dalam menyelesaikannya sehingga pekerjaan dapat terselesaikan secara maksimal, maka karyawan akan mencapai kepuasan kerja. Sebaliknya, karyawan yang tidak memiliki motivasi kerja akan menyelesaikan pekerjaannya secara terpaksa dan menganggap pekerjaannya hanya sebagai suatu kewajiban yang harus diselesaikan demi mendapatkan gaji atau upah. Hal ini yang menyebabkan karyawan tidak dapat mencapai kepuasan.

Stres kerja juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan. Tingginya stres kerja ini akan menimbulkan dampak yang sangat berbahaya bagi karyawan. Hal ini dapat menyebabkan gangguan bagi seseorang baik gangguan fisik maupun psikologis. Gangguan psikologis yang ditimbulkan antara lain karyawan akan selalu merasa tertekan, tegang, mudah marah dan sulit berkonsentrasi dalam bekerja. Adapun gangguan fisiknya antara lain karyawan dapat terserang penyakit seperti jantung, hipertensi dan lain-lain. Baik gangguan fisik maupun gangguan psikologis akan berdampak pada pekerjaan mereka yang pada akhirnya akan menurunkan kepuasan kerja atau bahkan karyawan akan mengalami ketidakpuasan kerja. Namun sebaliknya, karyawan yang memiliki tingkat stres kerja yang rendah akan dengan senang hati dalam melakukan pekerjaannya sehingga terhindar dari gangguan fisik dan psikologis. Pada akhirnya karyawan dapat mencapai kepuasan kerja.

Penempatan kerja yang tidak sesuai dengan keahlian karyawan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Prinsip yang harus dipegang oleh perusahaan dalam penempatan karyawannya adalah *the right man in the right place*, artinya seorang karyawan harus ditempatkan pada tempat yang sesuai dengan keahliannya dan keterampilan yang dimilikinya. Penempatan karyawan yang sesuai dengan keahlian, keterampilan, kepribadian dan latar belakang pendidikannya akan membuat karyawan bekerja dengan semangat dan sungguh-sungguh. Dengan demikian karyawan akan merasakan kepuasan kerja. Sebaliknya jika karyawan tidak ditempatkan ditempat yang sesuai dengan keahlian, keterampilan, kepribadian dan latar belakang pendidikannya, maka karyawan tersebut akan merasa kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini akan menurunkan tingkat kepuasan kerja.

*Self esteem* atau harga diri merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan. *Self esteem* atau harga diri adalah suatu keyakinan seseorang bahwa dirinya pantas atau layak untuk dihargai serta bagaimana seseorang menyukai dan mencintai dirinya sendiri. Karyawan yang memiliki *self esteem* yang tinggi dapat menghargai dirinya dan percaya pada kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sehingga akan mendapatkan hasil yang maksimal. Hal ini akan membuat karyawan mencapai kepuasan kerja. Sebaliknya, karyawan yang memiliki *self esteem* yang rendah kurang menghargai dirinya dan tidak percaya pada kemampuan yang dimiliki sehingga pekerjaan yang diselesaikannya tidak

mendapatkan hasil yang maksimal. Hal ini menyebabkan menurunnya kepuasan kerja.

*Locus of control* (lokus kontrol) juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. *Locus of control* adalah cara pandang seseorang terhadap suatu peristiwa, dia merasa mampu atau tidak mengendalikan perilaku yang terjadi padanya. Karyawan yang memiliki *locus of control* yang cenderung internal akan lebih mudah dalam mencapai kepuasan kerja, karena mereka yakin bahwa peristiwa apapun yang terjadi atas diri mereka adalah atas dasar kemampuan dirinya sendiri (faktor internal). Sedangkan karyawan yang memiliki *locus of control* yang cenderung eksternal akan lebih sulit dalam mencapai kepuasan kerja, karena mereka meyakini bahwa segala yang terjadi dalam hidupnya hanyalah suatu kebetulan atau keberuntungan (faktor eksternal). Jika seorang karyawan memiliki *locus of control* eksternal, maka ia hanya mengandalkan suatu kebetulan atau keberuntungan saja. Hal ini akan menyebabkan hasil yang didapatkan tidak maksimal sehingga karyawan tidak dapat mencapai kepuasan kerja.

PT. Pos Indonesia Bekasi merupakan suatu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pelayanan jasa. Sebagai suatu perusahaan yang bergerak dibidang layanan jasa, karyawan PT. Pos Indonesia Bekasi berperan dan berhubungan langsung dengan kegiatan pelayanan yang melibatkan para pelanggannya. Oleh karena itu, kepuasan kerja para karyawan PT. Pos Indonesia Bekasi sangat penting agar pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat diberikan semaksimal mungkin. Tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan ditentukan oleh keadaan

karyawan itu sendiri dan perusahaan. Ketika karyawan memiliki *self esteem* yang tinggi serta *locus of control* yang cenderung internal, maka karyawan tersebut dapat mencapai kepuasan kerja karena mereka merasa berharga dan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, serta jika karyawan memiliki *locus of control* yang cenderung internal maka mereka akan meyakini bahwa peristiwa apapun yang terjadi atas dirinya adalah atas usahanya sendiri sehingga mereka akan berusaha agar mereka mendapatkan kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pengaruh *self esteem* dan *locus of control* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Bekasi.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah sebagai berikut

1. Kurangnya disiplin kerja
2. Rendahnya motivasi kerja
3. Tingginya stress kerja
4. Ketidaksesuaian penempatan kerja dengan keahlian
5. Rendahnya *self esteem* yang dimiliki
6. Karyawan yang cenderung memiliki *external locus of control*

### **C. Pembatasan Masalah**

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, peneliti membatasi masalah hanya pada masalah pengaruh *self esteem* dan *locus of control* terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut

1. Apakah terdapat pengaruh *self esteem* terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh *locus of control* terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh *self esteem* dan *locus of control* terhadap kepuasan kerja karyawan?

### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan berpikir serta lebih memahami pengaruh *self esteem* dan *locus of control* terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan mengenai *self esteem* dan *locus of control* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan.

### 3. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan bacaan dan tambahan literatur di perpustakaan terutama di perpustakaan Fakultas Ekonomi, serta diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi mahasiswa yang ingin meneliti pada bidang yang sama.

### 4. Masyarakat

Sebagai bahan untuk menambah informasi dan pengetahuan bagi masyarakat umum mengenai *self esteem*, *locus of control* dan kepuasan kerja karyawan