

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang akan memiliki tantangan yang berat. Karena negara-negara yang berkembang akan berhadapan satu sama lain untuk bersaing di berbagai bidang. Setiap perusahaan atau organisasi menggunakan sumber daya-sumber daya dalam kegiatan perusahaannya, salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam kegiatan operasional sebuah perusahaan. Walaupun teknologi sudah sangat maju, namun manusia merupakan faktor yang sangat penting untuk menunjang keberhasilan perusahaan atau organisasi.

Perusahaan yang memiliki tujuan yang jelas dan bagus pastinya memiliki fasilitas perusahaan yang memadai. Akan tetapi, tanpa adanya sumber daya manusia yang baik maka perusahaan juga akan kesulitan dalam mencapai tujuannya tersebut. Sumber daya manusia yang bekerja di sebuah perusahaan pastinya menginginkan adanya kepuasan kerja yang maksimal. Kepuasan kerja karyawan adalah hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

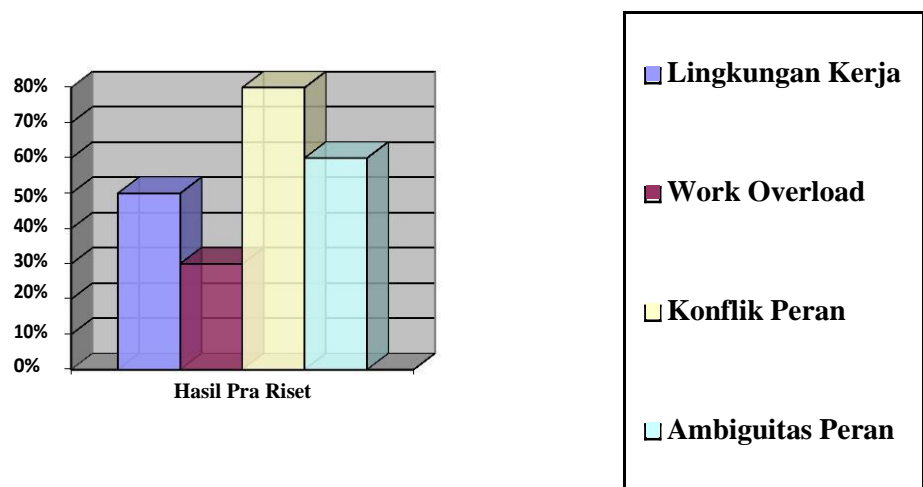
Pada sebuah perusahaan, kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan pasti akan berbeda-beda setiap individunya. Namun, perusahaan harus benar-benar memahami apa yang dibutuhkan karyawannya, agar

mereka merasa puas akan pekerjaan mereka dan akan mengoptimalkan hasil kerja perusahaan. Kepuasan kerja karyawan itu sendiri dapat dilihat dari sikap kerja karyawannya, karena sikap kerja karyawan merupakan bentuk cerminan dari perasaan karyawan itu sendiri. Ketika karyawan merasakan puas, maka ia akan mengerjakan segala tugasnya dengan maksimal, karna kepuasan kerja karyawan merupakan bentuk dari perasaan senang dan positif atas pekerjaannya. dengan begitu, perusahaan juga akan mendapatkan hasil yang optimal. Begitupun sebaliknya, ketika karyawan tidak merasakan kepuasan atas pekerjaannya, maka itu akan berpengaruh terhadap hasil kerjanya dan akan berdampak buruk terhadap perusahaan itu sendiri.

Pada kenyataannya, kemampuan perusahaan untuk mencapai kepuasan kerja karyawan bukanlah hal yang mudah karena banyaknya faktor yang menghambat kepuasan kerja itu sendiri. Berdasarkan pra riset yang peneliti telah lakukan, peneliti menemukan adanya gejala rendahnya kepuasan kerjanya atau adanya ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan kerja itu sendiri bisa menyebabkan beberapa akibat, seperti pekerjaan yang tidak terselesaikan tepat waktu, atau pekerjaan yang dihasilkan tidak optimal. Hal tersebut dapat berdampak pada hasil pekerjaan mereka dan akan berdampak buruk terhadap perusahaan itu sendiri. Ketidakpuasan kerja bisa disebabkan oleh rekan kerja yang kurang bersahabat, pengawasan yang kurang, ataupun pekerjaan yang kurang menantang karyawan itu sendiri. Berdasarkan pra riset peneliti, faktor yang mempengaruhi

rendahnya kepuasan kerja di PT. Serasi Tunggal Mandiri dikarenakan adanya faktor konflik peran, ambiguitas peran, lingkungan kerja, *work overload*, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan tersebut. Berikut merupakan diagram presentase dari hasil pra riset yang peneliti lakukan berupa kuisisioner.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja



**Gambar. 1**

Berdasarkan diagram di atas, dapat digambarkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya lingkungan kerja, *work overload*, konflik peran, dan ambiguitas peran.

Konflik peran adalah faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan kerja .karyawan. Di sebuah perusahaan sering terjadi pertentangan atau perselisihan yang dihadapkan pada seorang individu atau karyawan, salah

satu penyebab munculnya konflik peran ialah ketika individu diminta untuk menyelesaikan dua perintah atau tugas secara bersamaan dan harus diselesaikan pada waktu yang bersamaan pula. Ketika karyawan mengalami konflik peran, ia akan sulit untuk mengambil keputusan karena merasa bingung dan khawatir akan peran mana yang lebih dahulu ia selesaikan, perasaan cemas itulah yang akan menurunkan tingkat produktivitas kerjanya dan akan berdampak pada ketidakpuasan atas pekerjaan yang ia jalankan.

Konflik peran merupakan masalah yang sangat berpengaruh terhadap kelancaran dan kesuksesan sebuah perusahaan. Beberapa karyawan merasakan khawatir dan bingung ketika dihadapkan pada suatu peran yang harus ia kerjakan secara bersamaan. Seperti mereka harus menyelesaikan dua pekerjaan atau dua tuntutan secara berbeda namun harus diselesaikan dalam waktu yang bersamaan. Dengan adanya kebutuhan karyawan dan persepsi yang berbeda-beda satu sama lain, hal tersebut dapat memicu terjadinya konflik peran dalam sebuah perusahaan tersebut.

Ambiguitas peran merupakan faktor selanjutnya yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Adapun karyawan memiliki ketidakjelasan dalam pekerjaannya, salah satu aktivitas yang menggambarkan adanya ketidakjelasan peran ialah ketika karyawan bagian *Security* seringkali berada di tempat *Customer Service* atau *Receptionist* dan melayani pengunjung atau *visitor* yang datang, dari aktivitas tersebut biasanya

dampaknya mereka akan merasa bingung dan tidak dapat mengetahui dengan jelas apa ruang lingkup pekerjaan mereka. Ambiguitas peran yang sudah pada tahap tingkat tinggi akan memberikan dampak yang juga sangat berbahaya bagi karyawan. Hal tersebut dapat menyebabkan gangguan secara psikologi maupun fisik pada diri karyawan. Para karyawan juga akan merasa tertekan ketika sedang mengerjakan tugas mereka, mereka juga akan kehilangan konsentrasi yang berujung pada perasaan tidak puas atau ketidakpuasan kerja.

Lingkungan kerja merupakan segala hal yang berada di sekitar tempat kerja yang tentunya dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan di berbagai perusahaan maupun organisasi. Beberapa karyawan kerap masih memiliki hubungan sosial yang kurang dengan rekan kerjanya, seperti kurangnya rasa peduli atau empati sesama karyawan, kurangnya diskusi sesama karyawan, hal tersebut dapat memicu terjadinya masalah pada kepuasan kerja karyawan.

*Work overload* merupakan faktor yang juga mempengaruhi menurunnya kepuasan kerja karyawan. *Work overload* merupakan beban kerja karyawan yang berlebihan, Beberapa karyawan terkadang mendapatkan beban kerja yang harus mereka selesaikan dengan waktu yang sangat terbatas, karyawan yang merasa lelah dan tidak akan mendapatkan kepuasan dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun sebaliknya, ketika karyawan diberikan beban kerja sesuai kapasitas kemampuannya dan dengan waktu yang sesuai, karyawan akan merasakan

kepuasan dalam menyelesaikan pekerjaan yang mereka jalankan. Banyaknya pekerjaan yang harus karyawan selesaikan akan membuat mereka merasa sangat lelah karena terlalu memaksakan tubuh mereka untuk bekerja, yang pada akhirnya karyawan yang kelelahan tidak akan dapat fokus saat mengerjakan pekerjaan mereka.

Ada pula faktor lain yang dapat menyebabkan terjadinya ketidakpuasan kerja, yaitu *job insecurity* atau ketidakamanan kerja. Biasanya hal ini terjadi pada karyawan yang masih *outsourcing* atau masih kontrak. Mereka akan merasakan ketidakamanan dan ketakutan karena takut akan kehilangan pekerjaan mereka. Hal tersebut dikarenakan karyawan tersebut bisa dikeluarkan dari perusahaan kapanpun jika masa kontrak sudah habis.

Faktor lainnya pula bisa disebabkan oleh komitmen organisasi. Ketika seorang karyawan tidak memiliki komitmen pada perusahaan seperti rasa loyal terhadap perusahaan mereka akan merasa kurang puas akan pekerjaan yang mereka lakukan. Hal tersebut juga akan merugikan perusahaan itu sendiri apabila karyawannya tidak memiliki komitmen di dalam perusahaan tersebut.

Di PT Serasi Tunggal Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyewaan gedung kantor. Menurut pengamatan di lapangan yang peneliti lakukan pada karyawan di perusahaan ini, peneliti menemukan adanya gejala konflik peran serta ambiguitas peran yang

menyebabkan rendahnya kepuasan kerja pada karyawan di PT Serasi Tunggal Mandiri.

PT Serasi Tunggal Mandiri masih memiliki ketidakjelasan peran karena kurangnya deskripsi pekerjaan yang jelas, hal tersebut dapat mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja. Terjadinya ketidaksesuaian harapan antara sesama karyawan maupun atasan juga dapat menurunkan kepuasan kerja pada karyawan. Ketika karyawan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja, hal tersebut akan mempengaruhi kinerja bekerja yang buruk sehingga hasil yang perusahaan tidak dapat tercapai secara maksimal. Hal ini merupakan masalah bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai masalah konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Serasi Tunggal Mandiri.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari pembatasan masalah di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Serasi Tunggal Mandiri?
2. Apakah terdapat pengaruh ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Serasi Tunggal Mandiri?

3. Apakah terdapat pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Serasi Tunggal Mandiri?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan atau reliabel) tentang:

1. Pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja pada karyawan di PT Serasi Tunggal Mandiri.
2. Pengaruh ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja pada karyawan di PT Serasi Tunggal Mandiri.
3. Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja pada karyawan di PT Serasi Tunggal Mandiri.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja diharapkan dapat berguna baik secara teoretis maupun secara praktis.



## 1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan mengenai sumber daya manusia yang berkaitan dengan kepuasan kerja, konflik peran dan ambiguitas peran.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai sumber daya manusia serta memberikan pengalaman bagi peneliti. b. Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan koleksi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta dan perpustakaan Fakultas Ekonomi.

### c. PT. Serasi Tunggal Mandiri

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan positif bagi perusahaan mengenai kepuasan kerja yang berkaitan dengan konflik peran dan ambiguitas peran.