

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan dan pertumbuhan dunia bisnis di era globalisasi saat ini telah melahirkan berbagai konsep dan pemahaman tentang sumber daya manusia. Menurut Hasibuan, (2016) sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, pergerakan, dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan. Sihotang, (2021) mendefinisikan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah keseluruhan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kegiatan pengadaan seleksi, pelatihan, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia untuk tercapainya berbagai tujuan individu, masyarakat, pelanggan pemerintah dan organisasi yang bersangkutan.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, kemampuan, pengetahuan, keterampilan, keinginan, dorongan daya dan karya, sehingga betapa sempurnanya aspek kemajuan teknologi, berkembangnya informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, tanpa sumber daya manusia akan sulit bagi organisasi dalam mencapai tujuan. Manajemen sumber daya manusia yang merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri dan mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

Sumber daya manusia memegang peranan sentral dan paling menentukan dari sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi, Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan

sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output yang optimal. Salah satu yang harus diperhatikan dalam mengelola sumber daya manusia adalah mengenai kepuasan karyawan. Menurut Edy Sutrisno, (2019) Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Menurut Prayogo, (2019) Kepuasan Kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan serta mencintai pekerjaannya. Kepuasan Kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, dan kedisiplinan karyawan dapat meningkat.

Kepuasan kerja penting artinya bagi karyawan dan perusahaan, karena untuk melihat hasil pekerjaan dari karyawan, apakah karyawan tersebut merasa puas atau tidak terhadap atasan dan pekerjaannya tercermin dari kinerjanya yang terus meningkat. Daulay, et al., (2017). Kepuasan kerja merupakan sifat individual seseorang sehingga memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan begitu pula sebaliknya.

Kepuasan terhadap pekerjaan dapat menimbulkan kesenangan dan bekerja semakin giat, karena ada didalam diri individu kepuasan tersendiri. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang ideal dan hal serupa lainnya. Tingkat kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan merupakan kunci semangat yang mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.

PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi merupakan Perusahaan yang bergerak di bidang industri Kelapa Sawit PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi mengelola segala bentuk administrasi yang diperlukan di ibu kota Jakarta. PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi terletak di Kelapa Gading, Jakarta Utara dan saat ini memiliki 109 karyawan. Fenomena terkait kepuasan kerja pasti dialami

oleh sebuah perusahaan, walaupun tidak semua. PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi juga tak luput dari fenomena ini.

Kepuasan kerja yang didapat karyawan berdampak terhadap kemauan kuat mereka untuk mencapai tujuan organisasi bersama. Selain itu, kepuasan kerja menjadi perhatian penting karena apabila karyawan merasakan adanya ketidakpuasan maka akan mempengaruhi kualitas layanan terhadap konsumen yang pada akhirnya juga pengaruhi pencapaian kinerja perusahaan.

Kepuasan atau ketidak puasan pada karyawan merupakan respon karyawan terhadap evaluasi yang dirasakan setelah mengalami perlakuan dan harapan sebelum mengalami perlakuan, mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pada karyawan di PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi dilakukan dengan mengadakan kotak saran yang berada di meja repseionis yang hanya bisa di isi oleh karyawan PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi, di samping kotak saran di sediakan kertas kecil dan juga alat tulis sehingga karyawan bisa menuliskan kritik dan saran yang nantinya akan dimasukan kotak saran dengan berbagai kategori, puas, tidak puas, dan kritik dan saran.

Berikut adalah rekapitulasi dari kotak saran yang terdapat di PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi pada bulan November 2023 hingga bulan Januari 2024

**Tabel 1. 1**  
**Rekapitulasi Kotak Kepuasan**  
**pada PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi**  
**Bulan November-Januari 2023-2024**

| PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi |      |            |   |                  |
|-----------------------------------|------|------------|---|------------------|
| Bulan                             | Puas | Tidak Puas | Kritik dan Saran  | Jumlah Responden |
| November 2023                     | 9    | 12         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sarana toilet kurang memadai, keran air dapat diperbaiki</li> <li>• Beberapa kursi staff sudah perlu diganti</li> <li>• WIFI seringkali tidak cepat</li> </ul> | 26               |

**Lanjutan Tabel 1.1**

|               |    |    |   |    |
|---------------|----|----|---|----|
|               |    |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tisu toilet cukup lama untuk di refil</li> </ul>   |    |
| Desember 2023 | 14 | 17 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resepsionis dapat sering berada di tempatnya.</li> <li>• WIFI dapat diganti dengan sarana provider yang lebih bagus</li> </ul>       | 33 |
| Januari 2024  | 11 | 18 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Job desk pekerjaan terlalu berat untuk dilakukan oleh satu orang</li> <li>• Rekan kerja terlalu bekerja secara individual</li> </ul> | 31 |

Dari data yang diperoleh pada kotak saran di bulan November hingga januari, terdapat 26 kertas yang berada di kotak saran dengan perolehan 5 karyawan merasa puas, 4 karyawan merasa sangat puas, dan 12 karyawan merasa tidak puas dan 5 sisanya berada di kotak saran. Begitu juga dengan bulan desember dan januari terdapat jumlah karyawan yang merasa tidak puas dapat dikatakan tinggi. Dari informasi yang didapatkan jumlah karyawan yang merasa tidak puas di lihat dari kotak saran setiap bulannya, dapat dikatakan tinggi.

Dengan jumlah angka tersebut dapat dikatakan tingkat ketidak kepuasan karyawan PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi tinggi sehingga hal ini menunjukkan adanya masalah. Dari tingginya ketidak puasannya tersebut dapat kita simpulkan bahwa tingginya ketidakpuasan menunjukkan bahwa karyawan yang bersangkutan kurang memiliki kepuasan kerja. Kepuasan kerja penting untuk diteliti, karena kepuasan kerja berpengaruh terhadap hasil-hasil dari suatu pekerjaan. Jika pegawai memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan berdampak positif terhadap perkembangan perusahaan, sebaliknya jika pegawai memiliki kepuasan kerja yang rendah akan berdampak negatif terhadap perkembangan perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah *Social Support*, dampak positif bagi karyawan yang menerima dukungan sosial dari orang lain adalah karyawan tersebut akan lebih mampu melakukan penyesuaian diri di lingkungannya, ataupun menyesuaikan diri dalam keadaan atau masalah yang dialami Amylia & Surjaningrum, (2014). Sedangkan Penilaian secara negatif terhadap persepsi dari *social suport* dapat dipersepsi bahwa dukungan sosial tersebut tidak diterima dengan baik, dan karyawan tersebut tidak merasakan efek yang baik, dikarenakan kurang tepat dengan apa yang dibutuhkan karyawan tersebut. Salah satu manfaat dari dukungan Sosial adalah Dukungan emosional, Dalam situasi kelelahan kerja atau *burnout* karyawan sering kali menderita emosional, yang dapat menyebabkan depresi, kecemasan, dan hilang harga diri. memberi dukungan agar yang bersangkutan merasa dicintai, sehingga dia dapat mengatasi masalahnya dengan keyakinan yang lebih besar. Dengan adanya temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh I Putu Juni Andika (2022) menunjukkan bahwa *Social support* berpengaruh positif dan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja.

Tantangan lainnya untuk mewujudkan kepuasan kerja adalah *Burnout* . *Burnout* merupakan keadaan kelelahan fisik dan mental, rendahnya semangat kerja, dan kelelahan emosional yang disebabkan oleh pekerjaan yang berlebihan tuntutan. karyawan sering kali terbebani dengan pekerjaan dan terus-menerus berada di bawah tekanan fisik dan mental yang tinggi. risiko kelelahan kerja sangat tinggi pada karyawan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat kelelahan kerja sangat tinggi sering terjadi pada karyawan di suatu perusahaan.

*Burnout* mengurangi efikasi diri karyawan dan mempromosikan depresi, lekas marah, ketidak berdayaan, dan kecemasan, mempengaruhi status kesehatan mental mereka dan menurunkan efisiensi kerja oleh karena itu, memahami kelelahan kerja pada karyawan dan menerapkan intervensi yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan di suatu perusahaan. Pada permasalahan ini tampak bahwa burnout dapat muncul akibat kondisi internal seseorang yang ditunjang oleh faktor lingkungan berupa stres yang berlarut larut. Efek pada *burnout* karyawan organisasi meliputi menurunnya produktivitas kerja dan

kepuasan kerja, berkurangnya komitmen organisasi dan peningkatan karyawan tidak hadir dan turnover.

Faktor lain yang dapat dikaitkan dengan kepuasan kerja karyawan adalah resiliensi. *Resilience* merupakan kemampuan untuk bertahan dan beradaptasi, serta kapasitas manusia untuk menghadapi dan memecahkan masalah setelah mengalami kesengsaraan Grotberg, (1999). Menurut Kaplan dan Egeland, *resilience* adalah kapasitas untuk mempertahankan kemampuan, untuk berfungsi secara kompeten dalam menghadapi berbagai *stressor* kehidupan. *Resilience* merupakan sebuah proses dinamis yang melibatkan peran berbagai faktor individual maupun sosial atau lingkungan, yang memcerminkan kekuatan dan ketangguhan seseorang untuk bangkit dari pengalaman emosional negatif saat menghadapi situasi sulit yang menekan atau mengandung hambatan yang signifikan Hendriani (2019)

Seseorang yang memiliki *resilience* yang tinggi cenderung dapat mengatasi berbagai permasalahan dan kesulitan dalam kehidupannya maupun pekerjaannya. *Resilience* mengacu pada kapasitas seseorang untuk dapat bangkit kembali ketika mendapatkan kesulitan atau musibah. Sedangkan berkembang menitikberatkan pada pengalaman seseorang dalam mengembangkan diri dan terus tumbuh. Dengan adanya *resilience*, karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan lebih ringan, berpikir positif dan tidak selalu berfokus memikirkan kesulitan yang dihadapinya. Dengan demikian, karyawan tersebut dapat mencapai kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Studi ini mengaitkan social support, burnout, dan resilience mempengaruhi kepuasan kerja dapat dijelaskan dengan *teori conservation of theory* (COR). COR *teori conservation of theory* Hobfoll (1989) menjelaskan bahwa individu termotivasi untuk melindungi sumberdaya saat ini dan memperoleh sumberdaya baru. Hobfoll mengemukakan bahwa tekanan psikologis terjadi dalam tiga kejadian, ketika ada ancaman hilangnya sumberdaya, hilangnya sumberdaya aktual, dan kurangnya sumberdaya yang diperoleh setelah pengeluaran sumberdaya.

Teori COR menjelaskan bahwa seseorang akan berusaha untuk meraih, mendapatkan, menjaga, dan memelihara sumber daya seperti waktu dan tenaga

dalam bekerja yang berefek pada perilaku karyawan. Maka sesuai dengan *COR theory*, karyawan akan berusaha mendapatkan dukungan sosial sebagai bagian sumber daya mereka. Begitu pula mereka menyimpan, memelihara sumber daya tenaga seperti mengumpulkan *resilience* dan menjaga tingkat kelelahan (*Burnout*) yang dapat berakibat pada efek perilaku positif dan negatif. Sesuai *COR*, terpenuhinya sumber daya maka akan mempengaruhi pada sikap dan perilaku yang positif seperti pada kepuasan kerja karyawan. Oleh karenanya ketika karyawan berusaha mengumpulkan dukungan sosial (*social support*) dan meningkatkan *resilience*, ini akan meningkatkan pada kepuasan kerja mereka. Sebaliknya ketika mereka kelelahan berarti sumber dayanya berkurang seperti terjadi *burnout* maka kepuasan kerja mereka juga akan menurun.

Penelitian ini juga dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh I Putu Juni Andika (2022) Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut Dukungan Sosial Berpengaruh positif Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Selama Pandemi COVID-19 di Rsud P. Senopati Bantul.

Eland Dzaky Ramadhan (2022) penelitian ini menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja dan *Burnout*. Temuan penelitian ini menyimpulkan ada hubungan positif terdapat pengaruh yang signifikan antara *work life balance* dan *burnout* secara simultan, terhadap kepuasan kerja pada karyawan di Baznas Provinsi Jawa Barat. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangemanan (2017) menjelaskan bahwa *Burnout* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu (*researche gap*) dengan hasil yang berbeda dan fenomena di lapangan tentang pengaruh *burnout* terhadap kepuasan kerja, maka penelitian penulis termotivasi untuk menganalisis pengaruh beban *bornout* terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian utomo kevin (2020) yang berjudul Pengaruh Kompensasi dan Resiliensi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa adanya pengaruh *resilience* secara positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Mengetahui perihal *researche gap* variabel *resilience*, sepengetahuan peneliti yang menghubungkan *resilience* dan kepuasan

kerja masih belum dilakukan terutama di Indonesia. Maka studi ini selain mengisi kesenjangan adanya ketidak konsensusan pada variabel lainin seperti *burnout* pada kepuasan kerja, studi ini memngisi kesenjangan pada variabel resilience terhadap kepuasan yang belum diteliti.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penelitian ini diberi judul **“PENGARUH *SOCIAL SUPPORT*, *BURNOUT*, DAN *RESILIENCE* TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN “**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian yang diuraikan sebagai berikut:

1. Apakah *social suport* dalam pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi?
2. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi?
3. Apakah *Resiliance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *social suport* dalam pekerjaan terhadap kepuasan karyawan PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *burnout* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *resilience* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi



## 2. Kegunaan penelitian

### a. Bagi Perusahaan

Perusahaan Langgeng Makmur Mandiri Abadi dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai panduan untuk pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas dan lebih baik dari sebelumnya.

### b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian mengenai dampak sosial dalam pekerjaan, burnout, dan resilience sebagai saran untuk menerapkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

### c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan sebagai sumber referensi yang memberikan informasi yang teoritis dan empiris bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian yang berkaitan.

