

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

SDM merupakan aspek penting dalam keberlangsungan sebuah usaha atau perusahaan, bahkan di era industri sekarang bahkan untuk beberapa waktu mendatang. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting yang sangat berharga, maka organisasi atau perusahaan bertanggung jawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan kontribusinya secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Wardhana, Trisaviningdiah, Susiati 2022).

Salah satu kondisi yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah kepuasan kerja karyawan, yaitu kondisi pekerjaan yang berhubungan dengan lingkungan kerja, kepribadian dari diri seseorang, hubungan antar karyawan, gaji yang diberikan, tanggung jawab sosial perusahaan dan promosi atau ajakan yang diberikan kepada karyawan (Hidayat, 2017). Kepuasan kerja sangatlah penting bagi karyawan maupun perusahaan, karena untuk melihat hasil pekerjaan dari karyawan apakah karyawan tersebut merasa puas atau tidak (Bhastarary, 2020). Menurut Robbins dan Judge (2018) kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya. Kepuasan kerja juga merupakan perasaan menyenangkan yang dikembangkan para karyawan sepanjang waktu mengenai segi pekerjaan (Prawira dan Suwandana, 2019).

Kepuasan kerja tinggi dalam diri karyawan akan menguntungkan perusahaan karena akan memberikan sikap atau dampak yang positif terhadap pekerjaannya. Sikap positif yang ditunjukkan karyawan sebagai dampak dari kepuasan kerja yaitu meningkatkan produktivitas, peningkatan kinerja, loyalitas dan komitmen terhadap perusahaan (Wijaya, 2018).

Peneliti menemukan sebuah kasus atau fenomena menarik terkait kepuasan kerja karyawan pada salah satu bank di daerah Sleman, yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI). Dalam survei awal peneliti menanyakan apakah ada masalah terkait dengan kepuasan kerja. Jawaban yang peneliti terima menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang karyawan rasakan pada saat diwawancarai rendah, misalnya “Saya tidak puas dengan pekerjaan saya sekarang” (sumber 1). Peneliti kemudian mengeksplorasi lebih lanjut mengapa mereka menyatakan merasakan tidak puas dalam bekerja. Hasil wawancara menunjukkan bahwa hal tersebut dikarenakan banyaknya jumlah pekerjaan yang diberikan kepada karyawan, dimana pekerjaan tersebut membutuhkan kemampuan yang lebih dari dari karyawan baik secara fisik, ataupun psikologis. Mereka juga mengatakan bahwa beban kerja yang dialami cukup tinggi, dikarenakan adanya pekerjaan yang diberikan diluar dari *jobdes*-nya. Disamping itu para karyawan merasakan konflik peran, yaitu dimana para karyawan mendapatkan tugas ganda yang harus dikerjakan di waktu yang bersamaan.

Berdasar kegiatan pra-riset yang peneliti lakukan, ada gap fenomena menarik yang teridentifikasi, yaitu kepuasan kerja yang rendah, beban kerja dirasakan tinggi, dan konflik peran.

Dalam telaah literatur yang peneliti lakukan, ketiga kondisi yang teridentifikasi dari fenomena di atas memiliki hubungan sebab akibat. Yang pertama kepuasan kerja karyawan dapat berkurang karena ada beban kerja atau *work overload*. Dalam penelitian Haholongan dan Kusdinar (2020), Wijaya (2018), Suartana dan Dewi (2020), dan Nabawi (2019) beban pekerjaan merupakan kondisi dimana karyawan merasakan bahwa tugas kerja yang didapatkan atau dikerjakan melebihi kemampuan karyawan itu sendiri. Menurut Wang, Liu, Yipeng (2019), *Work Overload* merupakan tekanan mental yang terjadi ketika harapan pekerjaan melebihi waktu, sumber daya, atau kemampuan pribadi karyawan yang tersedia. *Work Overload* juga merupakan suatu konsep yang menunjukkan bahwa adanya tuntutan di dalam diri seseorang yang mana tuntutan ini memiliki dampak terhadap karyawan itu sendiri dan perusahaan ataupun instansi. Menurut Gibran dan Suryani (2019), *work overload* adalah suatu kondisi dimana karyawan dituntut untuk melakukan pekerjaan atau tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan pekerja atau karyawan yang sesungguhnya atau banyaknya jumlah pekerjaan yang diberikan kepada karyawan, dimana pekerjaan tersebut membutuhkan kemampuan yang lebih dari karyawan baik secara fisik, ataupun psikologis pekerja atau karyawan tersebut. Penelitian-penelitian sebelumnya, diantaranya Astuti dan Mayasari (2021), Novita dan Kusuma (2021), Suartana dan Dewi (2020), membuktikan bahwa *work overload* dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Selain *work overload* faktor lain yang dapat menurunkan kepuasan kerja adalah konflik peran (*role conflict*). Menurut Nurbayani, Suwarsih dan Firdaus (2022) *role conflict* merupakan rasa ketidaknyamanan seseorang atas perintah atau

pekerjaan yang bertolak belakang dengan posisi dimana ia menjabat. *Role conflict* terjadi ketika terdapat ketidakcocokan harapan dan tuntutan yang berkaitan dengan peran yang dijalani seseorang, dimana pemenuhan harapan atas satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lain (Wiryathi, Rasmini dan Wirakusuma, 2018). *Role conflict* tersebut dapat terjadi karena posisi yang seharusnya mengerjakan tugas itu sedang kosong atau memang sebenarnya tidak ada yang mengisi posisi tersebut, sehingga diambil sebuah keputusan untuk memberikan peran dan tugas kepada karyawan lain yang dapat mengemban tugas tersebut agar tugas tersebut dapat terselesaikan walaupun tidak optimal.

Studi empiris sebelumnya yang dilakukan oleh Che Han dan Netra (2019) menunjukkan bahwa *Role conflict* dapat mengurangi kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut akan diperparah dengan adanya perasaan ketidakpastiaan karyawan terhadap perusahaan. Ketidakpastiaan tersebut meliputi ketidakpastiaan dalam menjalankan tugas, dan ketidakpastiaan akan kesejahteraan diri. *Role conflict* menurunkan kepuasan serta suasana hati yang tidak baik membuat karyawan bekerja kurang maksimal sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Juwita dan Arintika (2018) serta Pardita dan Surya (2020).

Faktor ketiga yang peneliti identifikasi dalam literatur sebagai penyebab berkurangnya kepuasan kerja karyawan adalah stres kerja. Menurut Makkira, Syakir, Kurniawan, Sani dan Ngando (2022) stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres kerja merupakan suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang

diharsatkan oleh individu itu dan hasilnya dipandang tidak pasti dan penting (Robbins dan Judge, 2018). Stres dapat timbul sebagai akibat dari tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Stres yang dialami karyawan akibat dari lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kepuasan kerjanya.

Studi empiris sebelumnya yang dilakukan sebelumnya, Stefanie dan Kresentia (2020);Silminawati dan Rachmawati (2022);Fitriantini, Agusdin dan Nurmayanti (2020);Suartana dan Dewi (2020);Fajriana dan Suhera (2019); Tamping, Taroreh dan Jan (2021), menunjukkan bahwa stres kerja dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan maka kepuasan kerjanya akan semakin rendah.

Pratiwi (2020) menyatakan bahwasanya karyawan yang memiliki tingkat stres tinggi akan meningkatkan *work overload* dan menurunkan tingkat kepuasan. Tekanan dan konflik yang terjadi secara terus menerus akan menimbulkan kelelahan (baik fisik maupun mental) kemudian kepuasan kerja karyawan yang dirasakan semakin menurun sehingga bekerja tidak maksimal.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang diatas, peneliti melakukan studi tentang “Pengaruh *Work Overload* dan *Role Conflict* Terhadap Stres Kerja Dan Implikasinya Pada Kepuasan Kerja Karyawan”.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

1. Apakah *Work Overload* berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja?
2. Apakah *Role Conflict* berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja?

3. Apakah Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja?
4. Apakah *Work Overload* berpengaruh positif terhadap Stres Kerja?
5. Apakah *Role Conflict* berpengaruh positif terhadap Stres Kerja?
6. Apakah Stres Kerja memediasi pengaruh *Work Overload* terhadap Kepuasan Kerja?
7. Apakah Stres Kerja memediasi pengaruh *Role Conflict* terhadap Kepuasan Kerja?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh *Work Overload* terhadap Kepuasan Kerja
2. Menganalisis pengaruh *Role Conflict* terhadap Kepuasan Kerja.
3. Menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja.
4. Menganalisis pengaruh *Work Overload* terhadap Stres Kerja.
5. Menganalisis pengaruh *Role Conflict* terhadap Stres Kerja.
6. Menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap *Work Overload* Melalui Kepuasan Kerja.
7. Menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap *Role Conflict* Melalui Kepuasan Kerja.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan atau Instansi

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan atau instansi untuk mengetahui apakah *Work Overload* dan *Role Conflict* berpengaruh terhadap Stres Kerja dan Implikasinya Pada

Kepuasan Kerja sehingga diharapkan dapat membantu perusahaan atau instansi untuk maju dan berkembang lebih baik.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan yang luas dalam penelitian ini dan juga dapat memperluas berfikir ilmiah dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

3. Bagi Dunia Pendidikan

Sebagai referensi atau acuan untuk mengembangkan pengembangan penelitian lebih lanjut dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.