

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap instansi baik negeri maupun swasta akan berusaha menjadi yang terbaik dibidangnya. Agar bisa menjadi yang terbaik maka ada hal yang harus diperhatikan oleh instansi tersebut antara lain kepuasan kerja karyawan. Dengan menjadi yang terbaik maka instansi tersebut akan berjalan dengan baik. Instansi yang tidak dapat berjalan dengan baik akan mengalami permasalahan baik dengan orang dalam sendiri maupun dengan pihak luar. Dampak negatif dari instansi yang mengalami permasalahan akan dikomplain pihak luar. Dengan menjaga kepuasan kerja karyawan maka karyawan lebih semangat dalam menjalankan tugasnya sehingga instansi akan berjalan baik. Menurut Himawati (2014) kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosi yang positif atau dapat menyenangkan yang dapat dihasilkan dari suatu penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Karyawan yang merasa puas dalam kerjanya akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat merasa tidak dirugikan. Sebab jika masyarakat merasa dirugikan maka instansi tersebut akan dikomplain oleh pihak luar.

Berdasarkan data yang ada dalam setiap minggu karyawan yang hadir tidak 100 persen. Berikut ini data kehadiran karyawan dalam setiap minggunya:

Tabel 1.1
Data absen karyawan PT Telkom Salatiga

No	Minggu	Keterangan								Jumlah	
		Hadir		Terlambat		Tidak Hadir		Cuti			
1	Minggu I	42	79,25%	3	5,7%	8	15,1%	0	0%	53	100%
2	Minggu II	40	75,47%	1	1,89%	12	22,64%	0	0%	53	100%
3	Minggu III	38	71,7%	4	7,55%	10	18,87%	1	1,89%	53	100%
4	Minggu IV	34	64,15%	2	3,77%	15	28,3%	2	3,77%	53	100%

Sumber: PT Telkom Salatiga

Berdasarkan tabel 1.1 pada minggu pertama karyawan yang hadir sejumlah 42 karyawan atau 79,25%, karyawan yang terlambat sejumlah 3 karyawan atau 5,7%, karyawan yang tidak hadir sejumlah 8 karyawan atau 15,1% dan karyawan yang cuti tidak ada. Pada minggu kedua karyawan yang hadir sejumlah 40 karyawan atau 75,47%, karyawan yang terlambat sejumlah 1 karyawan atau 1,89%, karyawan yang tidak hadir sejumlah 12 karyawan atau 22,64% dan karyawan yang cuti tidak ada. Pada minggu ketiga karyawan yang hadir sejumlah 38 karyawan atau 71,7%, karyawan yang terlambat sejumlah 4 karyawan atau 7,55%, karyawan yang tidak hadir sejumlah 10 karyawan atau 18,87% dan karyawan yang cuti sejumlah 1 karyawan atau 1,89%. Pada minggu keempat karyawan yang hadir sejumlah 34 karyawan atau 64,15%, karyawan yang terlambat sejumlah 2 karyawan

atau 3,77%, karyawan yang tidak hadir sejumlah 15 karyawan atau 28,3% dan karyawan yang cuti sejumlah 2 karyawan atau 3,77%.

Penyebab karyawan tidak hadir di perusahaan dikarenakan oleh beberapa hal:

- a. Ada karyawan yang mengabaikan persoalan absen. Maksudnya walaupun karyawan hadir di perusahaan tetapi tidak absen sehingga kehadiran karyawan tidak dicatat oleh perusahaan.
- b. Ada karyawan yang bekerja di luar perusahaan tidak melakukan absen. Maksudnya karyawan langsung menjalankan tugas di luar perusahaan tetapi tidak absen.

Berdasarkan tabel 1.1 data absen ditemukan masalah mengenai tingkat absensi yang fluktuatif. Untuk itu penelitian ini ingin mengkajinya dari faktor beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja maupun stres kerja. Menurut Meshkati yang dikutip Astianto (2014) beban kerja sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Adapun menurut Rivai yang dikutip Nurrohmah dan Sunuharyo (2018) konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Sementara menurut Handoko (2014) rotasi kerja adalah kegiatan memindahkan tenaga kerja dari satu bagian ke bagian lain.

Sedangkan stres kerja merupakan perwujudan dari kekaburan peran dan beban kerja yang berlebihan (Keenam dan Newton dalam Dhania, 2010)

Penelitian Altaf dan Atif yang dikutip Purbaningrat dan Surya (2015) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Adapun penelitian Maqassary (2014) menemukan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Kalau penelitian Juariyah yang dikutip Purwantini dkk (2011) menemukan bahwa konflik kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Kemudian penelitian Zakiy dan Luthfiah (2016) menemukan bahwa rotasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sedangkan penelitian Putra yang dikutip Purbaningrat (2015) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Sementara itu penelitian Laila yang dikutip Purbaningrat (2015) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan penjelasan diatas maka judul penelitian yang diajukan adalah **Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja, Rotasi Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada PT Telkom Salatiga).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian pada butir 1.1 maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
2. Bagaimana konflik kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
3. Bagaimana rotasi kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
4. Bagaimana stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis menggunakan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Obyek penelitian di PT Telkom Salatiga.
2. Penilaian kepuasan kerja dinilai berdasarkan 4 variabel yaitu beban kerja, konflik kerja, rotasi kerja dan stres kerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh-pengaruh:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh rotasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Untuk ilmu pengetahuan

Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan terutama materi tentang kepuasan kerja.

2. Untuk masyarakat

Sebagai bahan untuk menambah wawasan pada masyarakat tentang kepuasan kerja.

3. Untuk perusahaan

Sebagai bahan evaluasi untuk mengurangi beban kerja, untuk mengurangi konflik kerja, untuk mengurangi stres kerja dan untuk menciptakan rotasi kerja yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

4. Untuk universitas AKI

Sebagai bahan untuk materi pembelajaran dan penerapan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen terutama tentang kepuasan kerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini yaitu:

1. Bab 1 Pendahuluan.

Bab 1 pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. Bab 2 Landasan Teori.

Bab 2 landasan teori berisi tentang teori kepuasan kerja, teori beban kerja, teori konflik kerja, teori rotasi kerja, teori stres kerja, penelitian terdahulu, perumusan hipotesis dan kerangka berpikir.

3. Bab 3 Metodologi.

Bab 3 metodologi penelitian berisi tentang jenis dan lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, variabel penelitian, devinisi operasional, skala pengukuran, teknik analisa data, uji asumsi klasik, regresi berganda, pengujian hipotesis dan uji koefisien determinasi.

4. Bab 4 Gambaran Umum Perusahaan.

Bab 4 gambaran umum perusahaan berisi tentang profil, misi, visi, tujuan strategis dan struktur organisasi.

5. Bab 5 Analisis Data Dan Hasil Penelitian.

Bab 5 analisis data dan hasil penelitian berisi tentang profil responden, analisis kualitatif, uji respon bias, analisis hasil penelitian, analisis data dan pembahasan.

6. Bab 6 Penutup.

Bab 6 penutup berisi tentang kesimpulan, saran, keterbatasan penelitian dan agenda penelitian mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Pandi. 2016. Concept and Indicator Human Resources Management For Management Research, *Deepublish*, Yogyakarta.
- Afrizal, Paundra Rizky dkk. 2014. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 8 No 1 Februari.
- Agustina, Vina dan Yoestini. 2012. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office). *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 1 Nomor1.
- Anwari, Muhammad Rosidhan dkk. 2016. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Telkomsel Branch Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 41 No 1 Desember.
- Ardiansyah, Ferdi dan Purba, Sylvia Diana. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru Dengan Motivasi Karir Sebagai Variabel Moderasi dan Kepuasan Karir Sebagai Variabel Mediasi Pada YP IPPI. *Jurnal Manajemen* Vol 10 No 1 Mei.
- Astianto, Anggit dkk. 2014. Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol 3 No 7.
- Ayu, Putu. 2016. Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pariwisata, Seni Budaya, Pemuda Dan Olah Raga Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Sain Manajemen Unpar* Volume V Nomor 2 September.

- Budiarti, Meliani. 2017. Pengaruh Konflik kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember. *Skripsi*. Probolinggo: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga.
- Denziana, Angrita dkk. 2014. Corporate Financial Performance Effects Of Macro Economic Factors Against Stock Return. *Jurnal Akuntansi & Keuangan* Vol 5 No 2 September.
- Dewi, Chadek Novi Charisma dkk. 2014. Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Penjualan UD Surya Raditya Negara, *Jurnal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*. Volume 2.
- Dewi, Niputu Enika Lestari dan Netra, I Gusti Salit Ketut. 2015. Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Matahari Bunga Low Restaurant and SPA Legian Kuta Bali. *Jurnal Manajemen Unud* Vol 4 no 7.
- Dhania, Dhini Rama. 2010. Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Medical Representatif di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*. Volume 1 No 1 Desember.
- Firmansyah, Farid. 2008. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Guru Dan Karyawan Di SMA Wachid Hasim Surabaya. *Jurnal STAIN Pamekasan*.
- Flippo, B Edwin. 2006. Manajemen Personalialia. Jakarta, *Erlangga Jilid II*.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivriate Dengan Program SPSS. Semarang: *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Gozali, Nurhamidah. 2016. Pengaruh Beban Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pusat Statistik (Studi Kasus Pada BPS Kabupaten Deli Serdang dan Kabupaten Serdang Bagadai). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Eksekutif*. Vol 1 No 1.

- Handoko, Hani. 2014. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. *BPFE Yogyakarta*
- Hasanuddin, Bakri dan Rossanty, Niluh Putuh. 2016. Pengaruh Stres dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* Vol 2 No 3 September.
- Hemawati, Nining Ratna. 2014. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Universitas Jember. *Jurnal STIE Mandala*.
- Indriyani, Luhputu Cahya dan Suwandana, I Gusti Made. 2016. Pengaruh Keadilan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Pada Karyawan. *Jurnal Manajemen UNUD*. Vol 5 No 6.
- Indrayati, Monic Aprilia. 2014. Analisis Pengaruh Rotasi Pekerjaan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang. *Skripsi Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Kurniawan, Dedi dan Syani, Abdul. 2014. Faktor Penyebab, Dampak dan Strategi Penyelesaian Konflik Antar Warga di Kecamatan Way Panji Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Sosiologi*. Vol 15 No 1.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. *Jakarta PT Ghalia Indonesia*.
- Maqassary, Ardi Al. 2014. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Malang)., *Jurnal Hasil Riset*.
- Maskun dkk, 2016. Pengaruh Stres dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu, *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. Vol 2 No 3 September.

- Mauladi, Fajar dan Dihan, Feresthi Nurdiana. 2015. Pengaruh Stres Kerja Pada Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Karyawan RS Condong Catur Jogjakarta). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Volume 6 No 2.
- Nanda, Farid dkk. 2014. Pengaruh Rotasi Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Pada Prestasi Kerja Pegawai BAPEDAL Aceh. *Jurnal Manajemen ISSN 2302*. Volume 3 Nomor 1.
- Nurfika, Jannata dan Rasyid, Sulaiman. 2016. Pengaruh Job Rotation (Rotasi Kerja) dan Role Stress (Tekanan Peran) Terhadap Job satisfaction (Kepuasan Kerja) dan Organizational Commitment (Komitmen Organisasi) Pada Karyawan Dealer Honda Motor Jakarta Selatan. *STIE Indonesia Banking School: Jakarta*.
- Nurrohmah, Wahyu Lia dan Sunuharyo, Bambang Swasto. 2018. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PDAM Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol 55 No 1 Februari.
- Nursanti, Emi dkk. 2014. Pengaruh Rotasi Kerja, Pengawasan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Manfaat Group Kabupaten Semarang (Studi Kasus Pada Karyawan Pabrik Bagian Produksi Tepung). *Diponegoro Journal Of Social And Political*.
- Oktaviani, Hani. 2015. Person Organization Fit, Kepuasan Kerja dan Turnover Intention (Studi Empiris Pada Karyawan Generasi 9 Industri Perbankan Indonesia)., *Jurnal Manajemen*. Vol 12 No 2 November.
- Pontoh, Farham M. 2014. Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Propinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis* Volume 2 No 1 ! Januari.
- Prastowo, Andi. 2011. Pengertian Teknik Wawancara, Observasi dan Pengamatan. *Dunia Penelitian*. 29 Oktober.

- Purbaningrat, Putu Melati dan Surya, Ida Bagus Ketut. 2015. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Unud*. Vol 4 No 5.
- Purwantini, Sri dkk. 2011. Analisis Pengaruh Konflik Peran Wanita Pekerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawati Industri Garmen Kabupaten Semarang). *Jurnal Dinamika Sosbud*. Volume 13 No 2 Desember.
- Rahman, Taufik Dan Solikhah, Siti. 2016. Analisa Rotasi Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Jurnal Muqtasid*. Volume 7 Nomor 2 Desember.
- Ramadanu, Dwipa. 2016. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan PT Indah Logistik Cabang Pakanbaru)., *Jurnal JOM FISIP*. Volume 3 No 2 Oktober.
- Riadi, Muchlisin. 2018. Pengertian, Dimensi dan Pengukuran Beban Kerja. *Kajian Pustaka*, Januari.
- Riadi, Muchisin. 2016. Pengertian, Penyebab dan Akibat Stres Kerja. *Kajian Pustaka* 6 Oktober.
- Subarjo. 2014. Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover Karyawan Pada Perusahaan Wajar Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*. Volume 12 No 1 April.
- Sudiyatno, Bambang dan Fatmawati, Asih. 2013. Pengaruh Resiko Kredit dan Efisiensi Operasional Terhadap Kinerja Bank (Studi Empirik Pada Bank Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. Volume 9 No 1 Maret.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. *Bandung Alfabeta*.

- Suwatno, Tjutju dan Yuniarsih. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. *Cetakan ke 3 Bandung: Alabeta.*
- Tandi, Tri Eunike dan Nur, Imram Syafei M. 2016. Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bandara Udara Kelas 1 Utama Sentani Di Kabupaten Jayapura. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* Volume 3 No 2.
- Tinungki, Giorgina M. 2016. Metode Pendekteksian Autokorelasi Murni dan Autokolerasi Tidak Murni. *Jurnal Matimatika, Statistika dan Komputasi* Volume 13 No 1 Juli.
- Triyono, Nurdiana. 2011. Pengaruh Rotasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja: Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderating. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol 11 No 2 Desember.
- Tukimin. 2014. Terhadap Pengaruh Stres Kerja Kepuasan Kerja Pada Dinas Pertanian Sumatera Utara. *Jurnal Kultural.* Volume 15 No 1.
- Warsi, Diah Aryanti Sapto. 2016. Pengaruh Rotasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dalam Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kependidikan. *Seminar Nasional Universitas PGRI Yogyakarta.*
- Yeni. 2011. Sumber Informasi Primer dan Sumber Informasi Sekunder. *Library Studies in General.* 16 April.
- Yuliana, Evi Siska dan Yuniasanti, Reni. 2013. Hubungan Antara Konflik Pekerjaan Keluarga Dengan Kepuasan Kerja Pada Polisi Wanita Di Polres Kulon Progo. *Jurnal Sosio Humanuora.* Vol 4 No 5 Mei.
- Zakiy, Muhammad dan Luthfiah, Tia. 2016. Pengaruh Lingkungan Kerja, Rotasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Baitul Maal Wat Tamwil (Studi Kasus Pada Baitul Maal Wal Tamwil Bina Ikhsanul Fikri Yogyakarta). *Research Repository.*