

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perusahaan memiliki harapan yang ingin dicapai dengan membangun pondasi-pondasi yang kokoh. Perusahaan yang memiliki pondasi yang kokoh tidak lepas dari memiliki karyawan yang berkualitas, dengan adanya karyawan yang berkualitas dalam sebuah perusahaan memiliki fungsi dalam menggerakkan karyawan untuk menghasilkan sesuatu yang diharapkan oleh perusahaan. Secara tidak langsung untuk tetap mempertahankan hasil yang diperoleh perusahaan dan karyawan yang berkualitas pastinya diperlukan pemberian kepuasan kerja pada karyawan.

Kepuasan kerja merupakan gambaran dari rasa puas calon/karyawan terhadap pekerjaan yang dimiliki. Pekerjaan yang dimiliki karyawan tidak hanya kegiatan rutin yang dilakukan, namun karyawan harus mampu merasakan kenikmatan dari pekerjaan tersebut sehingga tidak menimbulkan perasaan jenuh pada saat karyawan melakukan rutinitas pekerjaannya. Menurut Handoko (Enriko & Arianto, 2022) menyebutkan kepuasan kerja merupakan cara pandang karyawan tentang perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam memiliki pekerjaannya.

Sedangkan Robbins (Enriko & Arianto, 2022) menyatakan kepuasan kerja adalah perasaan seorang karyawan terhadap

pekerjaannya, yang didasari oleh persepsi mereka terhadap pekerjaan dan imbalan yang diterima. Menurut Sutrisno (Sudiyanto, 2020) Kepuasan kerja merupakan sikap positif individu terhadap pekerjaannya yang dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kondisi lingkungan kerja, interaksi sosial di tempat kerja, sistem imbalan, serta faktor-faktor psikologis dan fisik yang relevan dengan pekerjaan tersebut. Hal ini dapat dicapai dengan lingkungan pekerjaan yang kondusif, pembicaraan yang efektif sesama pekerja, serta imbalan yang sepadan dan fasilitas memadai yang di berikan perusahaan.

Menurut mangkunegara (Meutia & Narpati, 2021) kepuasan kerja dapat diprediksi dan dipengaruhi oleh banyak hal, dan memiliki pengaruh besar terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Selanjutnya Luthans (2006) mengemukakan kepuasan kerja yakni perasaan yang timbul lewat hasil evaluasi pengalaman kerja karyawan (Umam, 2020). Sedangkan Robbins (Slamet & Wahyuningsih, 2022) menjelaskan kepuasan kerja merupakan perasaan ingin atau tidak ingin seorang karyawan terhadap tugasnya.

PT. X bergerak di *bidang Business Process Outsourcing* yang menawarkan layanan khusus untuk industri tertentu, salah satunya fintech, sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan penyedia jasa fintech (Financial Technology) terkhusus pada bidang *desk collection*. *Desk Collection* adalah sebuah profesi dengan tugas dan fungsi sebagai memberi informasi, mengingatkan, serta menagih nasabah/pelanggan

melalui media telepon. Karyawan *desk collection* pada PT. X dalam pelaksanaan kerjanya diberikan target harian dan bulanan untuk jumlah tagihan yang dibayarkan oleh nasabah.

Studi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 Juni 2024 pada karyawan PT. X mendapatkan data tentang kepuasan kerja bahwa karyawan pada perusahaan tersebut kurang merasa puas dengan pekerjaan yang dimiliki dikarenakan tuntutan yang diberikan atasan untuk mencapai target tanpa melihat kondisi lapangan serta kurangnya bantuan teknis dan motivasi saat mengalami problem, disisi lain mereka juga kurang puas atas gaji yang diberikan karena ketidaksesuaian dengan jam operasional yang melebihi 8 jam dan tidak ada upah lembur sehingga mereka terbebani dengan waktu kerja.

Beban waktu kerja yang dialami karyawan PT.X merupakan bagian dari beban kerja, Menurut Gawron (Hidayati & Mulyana, 2021) beban kerja adalah aktivitas perusahaan yang dilakukan dalam waktu terbatas. Munandar (Sofiana et al., 2020) mengatakan bahwa beban kerja yakni uraian aktivitas yang tentunya harus diselesaikan dalam waktu terbatas.

Hasil Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati & Heryadi (2024) pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Balai Yasa Yogyakarta di bagian produksi menjelaskan bahwa adanya pengaruh positif beban kerja terhadap kelelahan kerja karyawan UPT Balai Yasa Yogyakarta di bagian produksi. Hikmat & Melinda (2020) menjelaskan

ada korelasi yang signifikan antara beban kerja dengan kepuasan kerja perawat.

Dari penelitian diatas menjelaskan kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beban kerja. Beban kerja didefinisikan suatu hal yang muncul dikarenakan oleh interaksi ketika karyawan berhadapan dengan tuntutan tugas. Sunyoto (Rindorindo et al., 2019) menyatakan bahwa pekerjaan yang menuntut keahlian tinggi, kecepatan, dan volume yang besar dapat membebani karyawan. Menurut Koesoemowidjoyo (Lumunon et al., 2019) Keadaan pekerjaan, tujuan yang ingin dicapai, implementasi waktu kerja, dan lingkungan kerja adalah indikator beban kerja. Tarwaka (Fatma et al., 2021) beban kerja adalah kemampuan milik karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Moekijat (Sembiring, 2022) menyatakan bahwa beban kerja adalah kapasitas untuk mencatat hasil kerja, yang diselesaikan sekelompok orang dalam suatu divisi.

Studi awal dilakukan oleh peneliti pada karyawan PT. X tentang beban kerja dan kepuasan kerja mendapatkan pernyataan bahwa diperusahaan tersebut mengalami beberapa beban kerja atas tuntutan pekerjaan yang mengharuskan mencapai target tanpa atasan melihat kesulitan yang dialami bawahannya sehingga jadi beban pikiran dan waktu kerja yang tidak konsisten memberikan beban tersendiri pada karyawan serta mereka merasa gaji diterima kurang sesuai atas kinerja dan waktu yang telah dicurahkan dan tidak puas dengan gaji yang

diterima dikarenakan jam kerja melebihi 8 jam.

Dari studi awal yang telah dilakukan ada permasalahan yang dialami karyawan tentang beban kerja dan kepuasan kerja di perusahaan tersebut. PT. X merupakan perusahaan Business Process Outsourcing yang menawarkan layanan khusus untuk industri tertentu, salah satunya fintech, sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan penyedia jasa fintech (Financial Technology) terkhusus pada bidang Desk Collection memiliki tersendiri. Hal itupun selaras dengan tiga aspek beban kerja yang dikemukakan oleh Gawron (Hidayati & Mulyana, 2021) yakni waktu, pikiran atau mental dan psikologis atau fisik dan serta dimensi kepuasan kerja dari luthans (2006) yakni kepuasan akan pekerjaan itu sendiri, kepuasan akan gaji, kepuasan akan kesempatan promosi, kepuasan akan pengawasan dan kepuasan akan rekan kerja.

Penelitian yang dilakukan peneliti memiliki pembeda yang signifikan dari segi topik dan subjek, sehingga peneliti ingin mengetahui Pengaruh Beban Kerja Terhadap Seluruh Dimensi Kepuasan Kerja Karyawan PT. X, hal tersebut dijadikan dasar pemikiran dalam penelitian ini. Oleh karena itu penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. X".

## **B. Tujuan Penelitian**

Bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap seluruh dimensi kepuasan kerja karyawan PT. X.

## **C. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Digunakan untuk perkembangan pengetahuan psikologi, khususnya psikologi industri organisasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja dan beban kerja.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi peneliti diharapkan untuk dapat berpikir kritis dalam mengidentifikasi dan menangani masalah tentang bagaimana beban kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
- b. Bagi perusahaan diharapkan menjadi pertimbangan untuk lebih memperhatikan beban kerja yang diterima agar bisa memberikan Kepuasan kerja pada karyawan.

## **D. Keaslian Penelitian**

Penelitian yang membahas mengenai beban kerja dan kepuasan kerja karyawan telah banyak diteliti sebelumnya, namun sejauh ini peneliti mencari referensi tentang penelitian ini belum ada penelitian yang meneliti di tempat yang dituju peneliti. Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Yo dan Surya (2015) yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi”. Memperoleh hasil beban kerja menunjukkan

pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja sebesar 23,7%. Pengaruh sebesar ini signifikan karena nilai sig sebesar 0,00. Teori-teori yang digunakan yakni beban kerja Dhania, kepuasan kerja Handoko dan stres kerja Sunaryo. Metode pengumpulan data yang terdiri dari survei dan wawancara, bertempat di PT. Lianinti Abadi Denpasar. Metode sampel jenuh digunakan untuk mengumpulkan sampel sebanyak 55 karyawan. Perbedaan penelitian ini menggunakan teori beban kerja dari Dhania dan kepuasan kerja dari Handoko, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan teori beban kerja Gawron (2008) dan kepuasan kerja Luthans (2006).

Nabawi melakukan penelitian lain pada tahun 2019 berjudul "Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai". Hasilnya menunjukkan bahwa kinerja karyawan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang tidak terpengaruh secara signifikan oleh lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan beban kerja. Teori yang digunakan yakni lingkungan kerja dari Mangkunegara, kepuasan kerja dari Hasibuan, beban kerja dari Utomo dan kinerja dari Moeherino. Alat ukur model skala likert dengan pendekatan deskriptif kuantitatif yang melibatkan 81 pegawai dari Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Penelitian tersebut menggunakan teori beban kerja Utomo dan teori kepuasan kerja Hasibuan, sedangkan penelitian yang akan datang menggunakan teori Gawron (2008) tentang

beban kerja dan Luthans (2006) kepuasan kerja.

Penelitian lebih lanjut dilakukan oleh Novita dan Kusuma (2020) dengan judul "Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Koperasi Nusantara Cabang Bengkulu Dan Curup)". Menunjukkan hasil bahwa beban kerja berdampak negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Koperasi Nusantara cabang Bengkulu dan Curup, dengan signifikansi 0,010 lebih rendah dari nilai 0,05, Dengan tingginya beban kerja yang dialami seorang karyawan pasti akan merasakan kurang puas dengan pekerjaan yang dimiliki. Teori-teori yang digunakan yakni teori kepuasan kerja Robbins, teori lingkungan kerja Sedarmayanti, dan teori Tarwaka tentang beban kerja. Skala lingkungan kerja dari Sedarmayanti dan skala kepuasan kerja dari Robbins. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Koperasi Nusantara cabang Bengkulu dan Curup, yang berjumlah 40 orang. Perbedaan penelitian ini menggunakan teori beban kerja dari Tarwaka, sedangkan yang akan dilakukan menggunakan teori Gawron (2008).

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Mayasari (2021) yang berjudul "Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Lapas Kelas IIB Singaraja". Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) beban kerja dan motivasi kerja memengaruhi kepuasan kerja secara signifikan, (2) beban kerja

memengaruhi motivasi kerja secara negatif, (3) beban kerja memengaruhi kepuasan kerja secara negatif, dan (4) motivasi kerja memengaruhi kepuasan kerja secara positif. Teori yang digunakan yakni teori beban kerja dari Sugiyanto, teori motivasi dari Wursanto dan teori kepuasan kerja dari Robbins. Skala yang digunakan yakni skala beban kerja dari Sugiyanto, skala motivasi dari Wursanto dan skala kepuasan kerja dari Robbins. Penelitian ini menggunakan pegawai pengamanan Lapas kelas IIB Singaraja sebagai subjek. Perbedaan penelitian ini menggunakan teori beban kerja dari Sugiyanto, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan teori Gawron (2008).

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Pramesti dan Piartrini (2020) yang berjudul “Peran Mediasi Stres Kerja Pada Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi stres kerja tidak memediasi hubungan antara tingkat beban kerja dan kepuasan karyawan. Teori yang digunakan yakni teori stres kerja dari Dawson, beban kerja dari Akob dan teori kepuasan kerja dari Vasan. Alat ukur yang digunakan yakni skala likert. Populasi penelitian ini melibatkan seluruh staf mantri BRI Cabang Gajah Mada Denpasar dengan 90 karyawan. Perbedaan penelitian ini adalah teori beban kerja dari Akob dan teori kepuasan kerja dari Vasan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan teori beban kerja Gawron (2008) dan teori kepuasan kerja Luthans (2006).

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Hidayati dan Mulyana (2021) yang berjudul “Hubungan Antara Persepsi Terhadap Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Produksi PT. X”. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan kepuasan kerja. Teori yang digunakan yakni teori persepsi dari King, teori beban kerja dari Gawron dan teori kepuasan kerja dari Spector. Alat ukur menggunakan Skala Likert. Penelitian melibatkan 123 pekerja terbagi dua kelompok: 30 pekerja untuk uji coba dan 93 pekerja untuk subjek penelitian. Perbedaan penelitian ini yakni teori kepuasan kerja dari Spector, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan teori kepuasan kerja dari Luthans (2006).

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Ermakasumayanti, Hotna dan Mayasari (2024) yang berjudul “Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Rsud Bangkinang Kabupaten Kampar Tahun 2023”. Mendapat hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja perawat pelaksana dan beban kerja. Teori yang digunakan adalah teori beban kerja Hamid dan kepuasan kerja Hasibuan. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data. Penelitian ini melibatkan semua perawat pelaksana dari ruang rawat inap Pejuang dan Sahabat RSUD Bangkinang, yang berjumlah 30 orang. Perbedaan penelitian ini yakni teori beban kerja dari Hamid dan teori kepuasan kerja dari Hasibuan, sedangkan penelitian yang akan

dilakukan menggunakan teori beban kerja dari Gawron (2008) dan teori kepuasan kerja dari Luthans (2006).

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Siahaan (2022) yang berjudul “Hubungan Beban Kerja, Stress Kerja Dan Lingkungan Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit X”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 perawat di Rumah Sakit X (74,1%) mengatakan bahwa beban kerja mereka sesuai dan mereka puas dengan pekerjaan mereka, sedangkan 29 perawat lainnya (56,9%) mengatakan bahwa beban kerja mereka kurang sesuai dan mereka kurang puas dengan pekerjaan mereka. Alat ukur menggunakan angket atau kuesioner. Penelitian ini melibatkan 105 perawat yang bekerja di Rumah Sakit X sebagai populasi penelitian.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Noviyanti, Lubis dan Hardjo (2019) yang berjudul “Hubungan Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Kehidupan Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pegawai”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) gaya kepemimpinan dan kualitas kehidupan kerja berkorelasi positif terhadap kepuasan kerja karyawan. 2) gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja karyawan berhubungan positif. 3) Terlihat hubungan positif yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja karyawan. 4) Kontribusi gaya kepemimpinan dan kualitas kehidupan kerja masing-masing memberikan kontribusi pada kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan teori gaya kepemimpinan dari Soekarso, teori kualitas

kehidupan dari Zin dan teori kepuasan kerja dari Robbins. Penelitian ini melibatkan 465 karyawan, dan 93 responden diambil secara acak. Perbedaan penelitian ini yakni variabel bebas menggunakan gaya kepemimpinan dan kualitas kehidupan, sedangkan penelitian ini menggunakan beban kerja sebagai variabel bebas.

Selanjutnya Syahidah, dkk (2024) melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Antara Stress Kerja Dan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. X Divisi Produksi”. Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa stress kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan beban kerja berefek negatif pada kepuasan kerja. Teori yang digunakan yakni teori kepuasan kerja dari Locke, teori stres kerja dari Beehr & Newma dan teori beban kerja dari Hart & Staveland. Alat ukur skala kepuasan kerja dari Locke (1969), skala stres kerja dari Beehr & Newman (1978) dan skala beban kerja dari Hart & Staveland (1988). Penelitian ini melibatkan 134 orang laki-laki maupun perempuan berumur 18-40 tahun. Perbedaan penelitian ini yakni kepuasan kerja menggunakan teori Locke dan beban kerja menggunakan teori Hart dan Staveland, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan teori beban kerja dari Gawron (2008) dan teori kepuasan kerja dari Luthans (2006).

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti melihat bahwa tidak ada kesamaan yang signifikan dari segi topik dan subjek penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, berdasarkan;

## **1. Keaslian Topik**

Penelitian ini memiliki perbedaan variabel dengan penelitian sebelumnya. Misalnya, penelitian Nabawi (2019) menggunakan kinerja sebagai variabel tergantung dan penelitian berikutnya menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel tergantung. Kemudian penelitian Syahidah, dkk (2024) menggunakan stress kerja dan beban kerja sebagai variabel bebas dan penelitian berikutnya hanya menggunakan beban kerja sebagai variabel bebas.

## **2. Keaslian Teori**

Penelitian ini mengacu pada teori Luthans, Volgelgesang, & Lester (2006) tentang kepuasan kerja dan teori Gawron (2008) tentang beban kerja. Sedangkan penelitian sebelumnya yang dilakukan Syahidah, dkk (2024) mengacu pada teori Locke tentang kepuasan kerja, teori Beehr & Newma tentang stres kerja dan teori Hart & Staveland tentang beban kerja.

### **3. Keaslian Alat Ukur**

Alat ukur yang digunakan, skala kepuasan kerja dari (Umam, 2020) dan modifikasi skala beban kerja dari (Rahmawati & Heryadi, 2024). Kemudian disesuaikan dengan karakteristik subjek penelitian. Hal tersebut berbeda dengan skala yang digunakan penelitian sebelumnya, misalnya penelitian Syahidah, dkk (2024) skala kepuasan kerja digunakan dari Locke (1969) dan skala beban kerja dari Hart & Staveland (1988).

### **4. Keaslian Subjek**

Subjek penelitian ini adalah karyawan PT. X. Sedangkan penelitian terdahulu, subjek yang diangkat dari perusahaan lain, seperti penelitian Nabawi (2019), subjek seluruh Pegawai Dinas PUPR Kabupaten Aceh Tamiang