

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Fenomena menarik berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan ditemukan dari survei yang dilakukan oleh JobStreet.com pada tahun 2014. JobStreet.com merupakan perusahaan penyedia informasi lowongan kerja di Asia dan didirikan tahun 1997 di Malaysia. Lembaga ini memiliki 800 tim survei untuk beroperasi termasuk melakukan survei mengenai ketenagakerjaan (www.jobstreet.co.id/about-us.htm). Pada tahun 2014, JobStreet.com melakukan survei di Asia (termasuk Indonesia) dengan 17.623 karyawan sebagai koresponden yang hasilnya menunjukkan bahwa 73% karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang dimiliki saat ini (lifeblogid.com, 2014).

Berdasarkan fenomena dari hasil survei tersebut, diperoleh informasi bahwa *kepuasan kerja* perlu mendapatkan perhatian mengingat pentingnya peran karyawan dalam perusahaan. Upaya untuk menciptakan kepuasan karyawan berhubungan dengan aspek pekerjaan itu sendiri yaitu beban kerja. Beban kerja yang berlebihan, artinya melebihi kemampuan karyawan menyebabkan terjadinya kelebihan beban kerja (*role overload*). Menurut Kondalkar (2007:187), *role overload* merupakan situasi di mana karyawan merasa tidak memiliki cukup waktu atau kemampuan untuk memenuhi target pekerjaan atau beban pekerjaan. Hasil penelitian Chou dan Robert (2008) menunjukkan bahwa *role overload* memiliki dampak negatif terhadap kepuasan kerja, artinya semakin tinggi *role overload* menyebabkan semakin rendah kepuasan kerja dan semakin rendah *role overload* menyebabkan semakin tinggi kepuasan kerja.

Role overload masih seringkali terjadi dalam lingkup pekerjaan meskipun *role overload* memiliki dampak negatif terhadap kepuasan kerja. Ada berbagai faktor yang menyebabkan terjadinya *role overload*. Salah satu penyebab adalah bertambahnya pekerjaan. Kondalkar (2007:187) mengemukakan bahwa: “*Role overload occurs when there is too much work, too little time or lack of skills.*” Jumlah pekerjaan yang bertambah juga sering disebabkan oleh faktor eksternal, misalnya untuk pabrikan maka akan terjadi *workload* ketika terdapat kenaikan jumlah permintaan barang dari pasaran tanpa diikuti oleh tingkat toleransi waktu untuk menyelesaikannya. Kondisi ini sering disiasati perusahaan dengan menerapkan kerja lembur bagi karyawannya.

Role overload juga tidak hanya disebabkan karena faktor fisik yaitu meningkatnya jumlah pekerjaan tetapi juga disebabkan karena beban kerja yang bertambah. Pada perusahaan konsultan investasi, dimana karyawan bertugas untuk mencari, mengarahkan dan mendampingi klien ketika melakukan trading. Ketika tuntutan klien untuk terus mendapatkan keuntungan tanpa ingin mengalami kerugian, maka beban kerja karyawan yang berposisi sebagai konsultan tersebut juga semakin berat. Dengan demikian, *role overload* dapat terjadi karena adanya harapan yang terlalu besar pada peran karyawan, artinya terdapat harapan yang berlebihan terhadap sesuatu yang bisa dilakukan oleh karyawan (Gahlan, 2014).

Penelitian Chou dan Robert (2008) menunjukkan bahwa dukungan lingkungan kerja (*workplace*) dapat menekan *role overload*. Lingkungan kerja yang mendukung menyebabkan semakin rendahnya tingkat *role overload*. Lingkungan kerja (*workplace*) merupakan lingkungan fisik dan non fisik di tempat kerja (Chou dan Robert, 2008), yang meliputi: dukungan institusional (*institutional support*), dukungan instrumen supervisi (*supervisor instrumental support*), dukungan emosi supervisi

(*supervisor emotional support*), dukungan instrumental rekan kerja (*coworker instrumental support*), dan dukungan emosi rekan kerja (*coworker emotional support*). Dukungan instrumental merupakan bentuk dukungan berbagai fasilitas yang berhubungan dengan teknis pekerjaan sedangkan dukungan emosi adalah dukungan moral kepada karyawan.

Chou dan Robert (2008) mengemukakan bahwa kedudukan *role overload* selain berpengaruh terhadap kepuasan kerja juga memediasi pengaruh dukungan lingkungan kerja (*workplace support*) terhadap kepuasan kerja. Terjadinya *role overload* di lingkungan pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yang disebabkan oleh dukungan lingkungan kerja.

PT Victory International Futures merupakan perusahaan di bidang investasi khususnya investasi di forex, indeks futures, dan precious metal. Karyawan-karyawan yang bekerja di perusahaan ini adalah konsultan *trading* dengan tugas untuk mencari klien untuk menyertakan modal dalam investasi jangka pendek forex, indeks futures, dan precious metal. Klien yang didapatkan oleh karyawan diberikan kesempatan untuk melakukan *trading* sendiri maupun mempercayakan *trading* kepada karyawan. Semua klien memiliki harapan untuk terus mendapatkan keuntungan dan menolak menderita kerugian, dan hal ini sebenarnya sulit dilakukan oleh karyawan karena terdapat faktor emosi dari klien ketika memutuskan untuk membeli atau menjual indeks yang telah dibeli. Keuntungan yang didapatkan klien adalah selisih antara harga beli indeks dan harga jual indeks. Klien akan mengalami keuntungan besar ketika indeks yang dibeli mengalami kenaikan harga dan begitu sebaliknya jika indeks yang dibeli terus mengalami penurunan maka klien menderita kerugian.

Tuntutan yang kuat dari klien untuk terus mendapatkan keuntungan, itulah sebenarnya yang menyebabkan terjadinya *role overload* pada

karyawan. Fenomena *role overload* pada karyawan perusahaan investasi tersebut tidak terlihat secara fisik namun bisa dirasakan beban berat yang dirasakan oleh karyawan. Untuk itu, dalam penelitian ini akan dikaji mengenai pengaruh dukungan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja melalui *role overload* sebagai variabel mediasi pada karyawan PT Victory International Futures di Surabaya.

1.2. Rumusan masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah dukungan lingkungan kerja berpengaruh terhadap *role overload* karyawan di PT Victory International Futures Surabaya?
2. Apakah dukungan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Victory International Futures Surabaya?
3. Apakah *role overload* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Victory International Futures Surabaya?
4. Apakah *role overload* memediasi pengaruh dukungan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Victory International Futures Surabaya?

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan masalah yang dirumuskan di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh dukungan lingkungan kerja terhadap *role overload* karyawan di PT Victory International Futures Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh dukungan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Victory International Futures Surabaya.

3. Untuk menganalisis pengaruh *role overload* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Victory International Futures Surabaya.
4. Untuk menganalisis peran *role overload* dalam memediasi pengaruh dukungan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Victory International Futures Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, yaitu meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti khususnya menyangkut upaya membangun kepuasan kerja karyawan
2. Bagi PT Victory International Futures, yaitu memberikan masukan kepada manajemen terutama dalam membekali kemampuan pengetahuan dan mental, serta mekanisme *trading* yang tepat untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan
3. Bagi peneliti lanjutan, yaitu memberikan referensi atau acuan untuk penelitian yang serupa di waktu yang akan datang.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika dari skripsi ini disusun dalam lima bab dengan deskripsi sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Tinjauan kepustakaan: penelitian terdahulu, landasan teori mengenai dukungan lingkungan kerja, *role overload*, kepuasan kerja, hubungan antar variabel, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Desain penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel, teknik analisis data, dan prosedur pengujian hipotesis.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data penelitian, pengujian data, analisis data penelitian, dan pembahasan.

BAB 5 : SIMPULAN

Simpulan yang berdasarkan analisis dari bab-bab sebelumnya, dan saran untuk perbaikan.