

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, banyak organisasi dan perusahaan menghadapi berbagai masalah, baik terkait dengan sumber daya manusia (SDM) maupun masalah internal lainnya. SDM memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan perusahaan yang berorientasi pada profit. Kesuksesan suatu organisasi sangat bergantung pada kepuasan karyawan yang bekerja di dalamnya. Jika SDM yang dimiliki cukup memadai dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, maka usaha yang dijalankan akan maju dan berkembang. Sebaliknya, jika SDM tidak sesuai dengan kebutuhan, maka kelancaran kegiatan usaha akan terpengaruh, yang pada akhirnya dapat menyebabkan fluktuasi produktivitas dan keuntungan perusahaan.

SDM dalam organisasi atau perusahaan harus memiliki kemampuan profesional yang tinggi, karena dengan demikian mereka dapat mencapai kinerja optimal yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan bersama. Faktor utama yang mempengaruhi kesuksesan kegiatan organisasi adalah kepuasan kerja (Yasa & Dewi, 2019). Faktor ini sangat penting, terutama karena SDM yang merasa puas dengan pekerjaannya akan membantu mewujudkan tujuan perusahaan. Kepuasan kerja sangat penting untuk dipertahankan guna mendukung kehidupan organisasi. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka akan lebih bersemangat dalam melaksanakan tugas, meningkatkan produktivitas, mematuhi aturan kerja, dan disiplin dalam bekerja.

Dalam sebuah perusahaan, karyawan memegang peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Mereka menggerakkan aktivitas internal agar tujuan tersebut dapat tercapai dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan tenaga kerja yang terdidik dan siap pakai untuk mendukung perkembangan PT Angelo Store Ubud. PT. Angelo Store Ubud adalah perusahaan yang memproduksi dan menjual berbagai jenis produk aromaterapi organik, khususnya untuk kesehatan wajah dan tubuh. Angelo Store memproduksi berbagai produk aromaterapi herbal tradisional Bali yang berlokasi di Ubud. Berdiri sejak tahun 2010, Angelo Store memiliki 4 cabang di area Ubud dan terus berkembang serta bersaing di pasar, dengan menonjolkan kualitas produk mereka hingga ke pasar internasional. Berdasarkan hasil observasi di PT. Angelo Store Ubud perusahaan ini memiliki fasilitas penunjang operasional seperti beberapa mesin yakni *mixer*, juga menggunakan timbangan digital, tabung takar, dan lain sebagainya dengan tingkat kehygienisan yang sangat terjaga dalam menghasilkan produk-produk herbal. Karyawan di PT. Angelo Store berjumlah 49 orang yang dibagi menjadi 3 divisi yakni karyawan kantor administrasi sejumlah 4 karyawan, karyawan bagian produksi sejumlah 35 karyawan yang dibagi menjadi karyawan produk dan pengemasan, serta karyawan pemasaran yang berjumlah 10 karyawan. Karyawan kantor administrasi memiliki tugas untuk mengatur pengelolaan perusahaan seperti manajerial, admin, design kemasan, dan finansial. Sedangkan pada area produksi, karyawan memiliki tugas membuat produk, adapun produk yang di buat adalah produk herbal aromaterapi khususnya untuk kesehatan wajah dan tubuh seperti, masker wajah, krim aromaterapi, lulur traditional herbal, dan masih banyak lagi hingga ke tahap pengemasan. Divisi selanjutnya yakni pemasaran memiliki tugas untuk menjaga outlet di setiap cabang.

Kepuasan kerja berhubungan dengan sikap positif atau negatif terhadap situasi kerja, kerjasama dengan rekan kerja, gaji yang diterima, serta faktor-faktor fisik dan psikologis karyawan. (AN. Almusyawwir, 2023). Ketika karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya keterlibatan bekerja menjadi kurang, komitmen terhadap organisasi rendah, dan serangkaian hal negatif akan muncul (Mangkunegara,2015). Mengenai keterlibatan bekerja terutama kehadiran, PT. Angelo Store menggunakan sistem absensi mesin kartu *check clock* atau disebut juga *froshting card*. Berdasarkan kartu absensi, masih terdapat karyawan yang telat melebihi batas toleransi keterlambatan perusahaan yakni 20 menit. Selain itu, permasalahan kepuasan kerja timbul akibat adanya keterlambatan pemberian gaji. Dimana gaji yang diberikan terkadang melebihi waktu penjadwalan gaji yang sampai 5 hari kerja. Keterlambatan gaji terkadang membuat karyawan merasa tidak puas dan melampiaskannya dengan menunda-nunda order produk yang seharusnya dikerjakan. Hal ini menunjukkan salah satu indikasi kepuasan kerja karyawan masih rendah.

Tabel 1.1
Tabel Pengiriman Produk PT Angelo Store Periode Mei-Oktober 2023

Ket/Klien	Jumlah	Target Pengiriman	Terkirim
Amandari	Rp 2.375.000	15/05/2023	18/05/2023
Alive Shop	Rp 6.100.000	26/05/2023	31/05/2023
Violeta Sredojevic	Rp 4.360.000	01/06/2023	05/06/2023
Anja Maier	Rp 1.101.000	21/09/2023	22/09/2023
Sinar Spa	Rp 3.185.000	25/09/2023	27/09/2023
Oana Deac	Rp 1.512.000	04/10/2023	05/10/2023

Mana Ubud	Rp 3.816.000	08/10/2023	11/10/2023
-----------	--------------	------------	------------

Sumber : Bagian Administrasi PT. Angelo Store

Berdasarkan tabel tersebut terdapat keterlambatan pengiriman produk dengan keterlambatan tertinggi yakni sampai 5 hari pada klien Violeta Sredojevic dan pengiriman produk dengan keterlambatan terendah yakni 1 hari pada klien Oana Deac dan Anja Maier Adanya keterlambatan pengiriman produk yang bersumber dari penundaan oleh karyawan karena keterlambatan penerimaan gaji menunjukkan adanya permasalahan kepuasan yang menimbulkan suatu sikap menyenangkan maupun sebaliknya, dimana hal tersebut terdapat dalam kualitas kehidupan kerja dan kondisi kerja seperti stres kerja dalam mencapai tujuan bersama perusahaan terutamanya untuk mencapai profit yang tinggi.

Ketika membahas kepuasan kerja, jika seorang karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, hal ini akan menghasilkan sikap positif terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, jika karyawan tidak merasa puas, mereka akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya (Priyono, 2020). Kualitas hasil kerja dipengaruhi oleh kualitas hidup, kepuasan atau kesejahteraan kerja, kualitas kerja, serta dampak negatif pekerjaan terhadap kesehatan dan kesejahteraan karyawan. Karyawan tentu ingin bekerja pada suatu perusahaan jika perusahaan dapat menciptakan dan mempertahankan kualitas kerja serta mendatangkan kepuasan kerja bagi seluruh karyawan (Rofiq, I. S., 2021). Saat ini, Indonesia sedang memasuki masa optimisme pertumbuhan ekonomi yang diiringi dengan tantangan utama dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang menunjukkan

bahwa kualitas SDM di Indonesia saat ini masih belum memadai untuk mendukung laju pertumbuhan ekonomi secara maksimal. (Siregar, 2017).

Kualitas kerja pegawai sangat penting dalam mencapai tujuan instansi, namun harus didukung oleh keahlian dan kemampuan pegawai serta fasilitas penunjang produktivitas kerja (Anija, 2022). Oleh karena itu, perusahaan bersaing dalam meningkatkan kualitas, termasuk kualitas SDM. Peningkatan SDM adalah kegiatan yang melibatkan karyawan dan manajer untuk mencari nilai tambah agar perusahaan dapat menghadapi tantangan kompetitif. Kualitas kerja atau Quality of Work adalah pendekatan sistem manajemen yang bertujuan meningkatkan kualitas kerja karyawan. Kualitas kerja mencakup tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan, dan komitmen individu terhadap pekerjaan mereka, yang menunjukkan sejauh mana individu dapat memenuhi kebutuhan mereka.

Salah satu indikator kualitas kehidupan kerja menurut Nawawi (dalam Almusyawwir, 2023) adalah komunikasi, yang memiliki peran penting dalam hubungan di dalam organisasi, baik antara rekan kerja maupun dengan pimpinan. Proses komunikasi yang efektif melibatkan interaksi antara bawahan dan atasan. Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang berkaitan dengan kualitas kehidupan kerja mencakup hubungan dan kerjasama. Menurut Swammy, Deswaraswamy, dan Rashmi (dalam Almusyawwir, 2023), hubungan dan kerjasama melibatkan komunikasi antara manajemen dan karyawan mengenai keputusan di tempat kerja, konflik, dan penyelesaian masalah.

Penelitian sebelumnya tentang kualitas kehidupan kerja telah menghasilkan berbagai temuan. Penelitian oleh Priyono (2020) menunjukkan bahwa ada pengaruh

positif dan signifikan antara kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja. Dengan kata lain, karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahidin et al. (2022), yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Ini berarti bahwa peningkatan kualitas kehidupan kerja tidak selalu meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Sesuai dengan hasil pengamatan dan wawancara dengan pimpinan perusahaan, PT. Angelo Store Ubud ada beberapa permasalahan pada komunikasi yang berkaitan dengan kualitas kerja karyawan yaitu:

1. Sering terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi antar sesama karyawan selama proses operasional berlangsung, seperti misalnya penyampaian jumlah produk yang dibuat kurang detail sehingga pemilik perusahaan meminta kepala bagian untuk selalu membuat catatan yang cenderung menghambat proses operasional karena komunikasi secara langsung sulit untuk dilaksanakan.
2. Masih terdapat karyawan yang enggan untuk menyampaikan informasi karena merasa tidak cocok untuk bekerja sama dalam satu tim. Hal tersebut dibuktikan dengan pemilik perusahaan yang mendapati karyawannya dalam satu divisi terbagi menjadi beberapa kelompok dengan orang-orang didalamnya dianggap sepadan

Menurut Sirgy et al. (dalam Darmawan, 2021), kualitas kehidupan kerja tidak hanya berkaitan dengan pendapat, sikap, dan harapan karyawan tentang pekerjaan mereka, tetapi juga mencakup interpretasi mereka terhadap semua kondisi dan pemenuhan kebutuhan, serta persepsi mereka tentang kepuasan dan kondisi di

organisasi tempat mereka bekerja. Stres kerja adalah salah satu kondisi yang dapat menyebabkan karyawan merasa tertekan dalam pekerjaannya, sehingga menghambat proses berpikir, emosi, dan kondisi fisik mereka. Stres kerja dapat terjadi kapan saja dan pada siapa saja di dalam organisasi. Dalam tingkat yang terukur, stres kerja dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik dan meningkatkan kinerja. Stres yang dialami karyawan akibat lingkungan kerja akan mempengaruhi kepuasan kerjanya, sehingga manajemen perlu meningkatkan kualitas lingkungan organisasi bagi karyawan (Bhastary, 2020).

Menurut Azhari dan Wahyudi (2018), penelitian mereka menemukan bahwa stres kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja, semakin rendah tingkat kepuasan kerja pegawai. Sebaliknya, penelitian oleh Febriani (2021) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya, semakin tinggi stres kerja, semakin rendah kepuasan kerja, dan sebaliknya, semakin rendah stres kerja, semakin tinggi kepuasan kerja.

Permasalahan yang timbul berkaitan dengan stres kerja karyawan pada PT. Angelo Store Ubud adalah sebagai berikut :

1. Karyawan membawa masalah pribadi ke dalam lingkungan kerja menyebabkan tingginya kemungkinan karyawan mengalami stres kerja, sehingga menjadi beban pikiran sekaligus dituntut untuk fokus dalam mencapai targetnya. Hal tersebut ditemukan oleh pemimpin perusahaan setelah selesai jam kerja dimana setiap harinya untuk diajak berdiskusi mengenai permasalahan yang dialami.
2. Karyawan merasa stres untuk mengatur hari libur karena kesibukan bermasyarakat

di Bali, seperti ngayah dalam rangka piodalan dan saudara yang melaksanakan manusa yadnya. Sehingga hal tersebut membuat mereka merasa tidak enak untuk mengambil hari libur. Dibuktikan dengan dibuatkannya surat permohonan baik itu untuk bekerja setengah hari maupun untuk mencari hari libur.

3. Karyawan merasa kurang percaya diri dalam menghadapi pesanan produk yang banyak dan tambahan pesanan yang terkadang mendadak , karyawan selalu dituntut untuk segera menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan tepat waktu tetapi seringkali pemesan secara mendadak menambah jumlah pesanan satu hari sebelum pesanan sudah harus dikirim. Dimana sempat terjadi tambahan orderan untuk produk seperti lotion anti nyamuk, deodorant, dan krim penghangat tubuh natural.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, terdapat hasil penelitian yang tidak konsisten sehingga peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan di PT. Angelo Store Ubud”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah penelitian berikut dengan PT. Angelo Store Ubud dapat diidentifikasi berdasarkan penjelasan latar belakang penelitian sebelumnya :

1. Kesalahan penyampaian informasi antar karyawan dibarengi dengan rendahnya kerja sama tim satu sama lain dalam menjalankan tugas yang seharusnya dikerjakan.

2. Ketidaksiapan karyawan akan tambahan orderan, masalah pribadi, dan mengatur waktu libur dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai target yang sudah ditentukan
3. Adanya karyawan telat dan tidak hadir tanpa konfirmasi yang mempengaruhi tingkat absensi karyawan selama jam operasional perusahaan berlangsung ditambah dengan perilaku menunda-nunda pekerjaan sebagai bentuk pelampiasan akibat terjadinya keterlambatan gaji melebihi penjadwalan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya pada PT. Angelo Store, maka penulis memfokuskan untuk melaksanakan penelitian kualitas kehidupan kerja dan stres kerja sebagai variabel bebas, kemudian kepuasan kerja sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan masalah penelitian adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Angelo Store Ubud?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Angelo Store Ubud?
3. Apakah kualitas kehidupan kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Angelo Store Ubud?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini yakni :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Angelo Store Ubud.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Angelo Store Ubud.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Angelo Store Ubud.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk menjadikan pelatihan dalam mengaplikasikan teori-teori manajemen sumber daya manusia yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang terjadi dalam perusahaan khususnya yang berhubungan dengan kualitas kehidupan kerja, stres kerja dan kepuasan kerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan terutama pentingnya kualitas kerja dan stres kerja dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.