

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki sumber daya melimpah, dan bisa digunakan untuk meningkatkan perekonomian Indonesia melalui bidang pangan, pertambangan, energi, dan industri (Aspriela, 2010). Jawa Timur menjadi salah satu provinsi yang dikenal sebagai pusat industri, dimana 29,4% merupakan sektor industri. Beberapa kota yang menjadi sentral yaitu Gresik, Krian, Mojokerto, Tuban, Bojonegoro, Lamongan, Jombang, (BPS, 2022).

Sumber daya manusia (SDM) menjadi pondasi yang penting bagi organisasi dalam menjalankan serta mengembangkan kualitas organisasi agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan. Kualitas organisasi dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusianya. Semakin baik kinerja SDM maka semakin baik kualitas organisasi tersebut, sehingga diperlukan manajemen pengelolaan SDM yang tepat (Rahim, 2020). Dunia industri di Indonesia sangat banyak dan memiliki tempat yang tersedia di seluruh wilayah Indonesia, maka dari itu diperlukannya sebuah Kawasan industri. Kawasan industri dituju untuk menjadi pusat kegiatan industri yang mempunyai sarana prasarana dan fasilitas penunjang lain, lalu perusahaan kawasan industri sebagai pengelolanya (Saputra dkk, 2021).

Menurut Badan pusat statistik (2022) Salah satu sentral perindustrian terbesar di Jawa Timur adalah kota Gresik terdapat 611 industri yang ada di kota Gresik, yang mana terdapat 4 perusahaan besar di dalamnya, 4 perusahaan terbesar di kota Gresik yaitu PT. Semen Gresik, PT Petrokimia Gresik, PT Maspion, dan PT Nipsea Paint And Chemical (Nippon Paint) Gresik. Dalam kota Gresik terdapat berbagai industri/perusahaan besar yang bertempat disana. Bukan hanya industri dalam skala nasional di kota Gresik juga terdapat Industri yang berskala Internasional.

Salah satu Industri terbesar di kota Gresik yaitu PT Petrokimia Gresik yang berdiri sejak tahun 1964 hingga saat ini, luas perusahaan saat ini menepati 450 hektar dengan jumlah produksi 3,9 juta ton/tahun dan jumlah karyawan

sebanyak 1.957 karyawan. Besarnya perusahaan tersebut membuat PT Petrokimia Gresik memiliki beberapa mitra perusahaan untuk dapat mengembangkan perusahaannya. Salah satu mitra dalam PT Petrokimia Gresik yaitu PT Rejeki Manunggal Jaya.

PT Rejeki Manunggal Jaya (PT RMJ) adalah perusahaan baru yang bergerak dalam bidang pengadaan barang dan jasa serta melayani segala macam proyek sipil maupun interior. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2020 dan merupakan mitra kerja dari PT Petrokimia Gresik. Bagi perusahaan baru yang pada masa perintisan untuk mengembangkan perusahaannya seperti PT RMJ maka perlu adanya sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan.

Pada umumnya setiap perusahaan dituntut untuk bisa bersaing dengan perusahaan lainnya. Perusahaan selalu berusaha untuk lebih unggul dari pesaing sehingga terciptanya tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan akan tercapai jika perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia (SDM) bisa menjadi penentu berhasil tidaknya sebuah perusahaan. Jika SDM memiliki kualitas yang sesuai dengan keahlian yang diinginkan oleh perusahaan maka akan berpengaruh positif untuk perusahaan tersebut. Menurut Helmi (2003) standar sumber daya manusia yang berkualitas adalah ditandai dengan keterampilan yang memadai, profesional dan kreatif. Sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah perusahaan yang mana sumber daya manusia menjadi penentu keberhasilan perusahaan.

Tanpa adanya manusia di dalam perusahaan maka perusahaan tidak akan berjalan dengan baik karena manusia merupakan faktor penggerak dari segala aspek kegiatan di dalam perusahaan. Penempatan karyawan pada posisi yang tepat akan menentukan kualitas produk baik barang atau jasa yang dihasilkan, perusahaan yang memiliki karyawan yang kompetitif ini dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan untuk mencapai keuntungan yang maksimal (Hendra, 2020).

Setiap perusahaan menginginkan karyawan yang dapat sungguh-sungguh bekerja agar tujuan perusahaan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan.

Namun selain tujuan perusahaan yang harus karyawan capai, karyawan pastinya mempunyai tujuan pribadi sehingga diperlukan suatu integrasi antara tujuan perusahaan dengan tujuan pribadi yang dimiliki oleh karyawan agar tidak terjadi tumpang tindih. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan memperhatikan kebutuhan karyawan, karena karyawan merupakan SDM yang menjadi tonggak dari berjalannya suatu organisasi. Sari (2019) mengatakan, bahwa kebutuhan masing-masing karyawan perlu diketahui dan diperhatikan agar tujuan perusahaan dan tujuan karyawan dapat terintegrasi dengan baik, kebutuhan karyawan diusahakan dapat terpenuhi melalui imbalan dari pekerjaannya. Sebab menurut Sholikhah dan Mulyana (2022), Kebutuhan-kebutuhan karyawan jika terpenuhi maka akan menciptakan kepuasan karyawan, baik pada lingkungan kerjanya maupun pada pekerjaan itu sendiri

Oleh karena itu setiap karyawan harus terus mendapatkan dorongan agar meningkatkan produktivitas sehingga dapat menguntungkan bagi perusahaan. Menurut Kusasi (2012), karyawan yang bekerja di tempat yang dia merasa mendapatkan kepuasan dalam bekerja, akan termotivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja mereka. Sebab kepuasan akan membuat seseorang merasa nyaman dan leluasa dalam mengoptimalkan peran serta kinerja pegawai tersebut. Salah satu dampak dari adanya dukungan organisasi adalah kepuasan kerja karena dukungan organisasi mempunyai pengaruh terhadap *job satisfaction* pegawai. Pegawai yang merasa adanya dukungan organisasi yang tinggi cenderung puas terhadap gaji, rekan kerja, atasan dan promosi. (Baliarti, 2016)

Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya, senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai, 2011). Menurut Pratami dan Muryatini (2022) Kepuasan kerja adalah sesuatu yang menjadi prioritas utama setiap karyawan dalam lingkungan dunia kerja mereka. Jika kepuasan kerja meningkat maka produktivitas akan meningkat juga seiring dengan meningkatnya kinerja sehingga tujuan dari organisasi tercapai dengan efektif dan efisien. Kepuasan kerja karyawan yang tinggi dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Kepuasan kerja

penting bagi suatu perusahaan karena karyawan akan menunjukkan perilaku kerja yang berkualitas tinggi, produktifitas yang meningkat, lebih loyal kepada organisasi, dan memuaskan pelanggan jika memiliki kepuasan kerja yang baik (Sari, 2019)

Sedangkan Kaswan (2017) berpendapat bahwa Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang merasakan sesuatu dengan apa yang benar-benar diterima, sehingga tingkat kepuasan kerja karyawan secara individu berbeda-beda. Perbedaan disebabkan karena masing-masing individu memiliki perbedaan, baik dalam nilai yang dianutnya, sikap, perilaku maupun motivasi untuk bekerja. Kepuasan kerja akan mengarahkan pengawai untuk meningkatkan kinerja menjadi lebih baik dan sebaliknya ketidakpuasan kerja akan menurunkan kinerja pengawai.

Purba (2014) menyatakan kepuasan kerja adalah respon mengenai perasaan suka atau positif terhadap aspek-aspek pekerjaan yang memberikan arti penting bagi pemenuhan kebutuhan psikologis dan fisik serta refleksi karyawan dalam memaknai pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya upah, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologi (Salim, 2013). Maka kepuasan kerja berhubungan dengan cara karyawan menilai pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Penilaian baik pada pekerjaannya akan memberikan kepuasan kerja, sebaliknya penilaian yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan.

Winardi (2004) menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan ukuran sampai seberapa jauh perusahaan dapat memenuhi harapan karyawannya yang berkaitan dengan berbagai aspek dalam pekerjaan dan jabatannya. Lebih lanjut dijelaskan bahwa karyawan yang tidak puas biasanya kurang bersemangat, malas, lambat, bahkan bisa banyak melakukan kesalahan dan lain-lain yang bersifat negatif sehingga akan menimbulkan pemborosan biaya, waktu, tenaga dan sebagainya.

Menurut Kuswadi (2004), kepuasan karyawan dapat membantu dalam memaksimalkan keuntungan perusahaan melalui empat cara yaitu karyawan yang

puas cenderung bekerja dengan kualitas yang lebih tinggi, karyawan yang puas cenderung bekerja dengan lebih produktif, karyawan yang puas cenderung bekerja bertahan lebih lama dalam perusahaan, karyawan yang puas cenderung bekerja dapat menciptakan pelanggan yang puas. Sedangkan kepuasan kerja yang rendah akan merugikan perusahaan seperti produktivitas kerja karyawan yang rendah, turn over tinggi, dan menurunnya laba perusahaan. Kepuasan kerja karyawan yang rendah ditunjukkan dengan perilaku seperti, produktivitas yang rendah, keluar dari perusahaan, bolos kerja atau mangkir ketika bekerja, keterlambatan dan kelambanan dalam bekerja, serta perilaku yang menyimpang. Sedangkan kepuasan kerja yang tinggi biasanya ditunjukkan dengan perilaku seperti, produktivitas akan meningkat, kinerja perusahaan menjadi lebih efektif, tingkat absensi dan turn over karyawan menurun.

Sehingga penilaian terhadap kepuasan kerja karyawan dapat diketahui melalui aspek-aspek yang membentuk kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja juga dapat tercermin dari bagaimana seorang karyawan merasakan adanya kepuasan pada pekerjaannya sendiri. Menurut Sholikhah dan Mulyana (2022) terdapat beberapa hal yang dapat menunjukkan bahwa individu merasakan kepuasan pada pekerjaan yang dilakukan, yaitu (1) *meaningfulness of work*, merefleksikan seberapa berharga pekerjaan tersebut pada diri pekerja secara personal, (2) *responsibility for outcomes*, memuat perasaan pekerja ketika mereka merasa berperan penting dalam pencapaian hasil pekerjaan, (3) *knowledge of result*, menunjukkan sejauh mana pengetahuan yang dimiliki atas pekerjaan yang dilakukan.

Sedangkan, menurut Robbins dan Judge (2013) terdapat empat cara dalam menyatakan ketidakpuasan kerja, yaitu (1) *Exit* atau keluar dari pekerjaan; (2) *Voice* yaitu menyuarakan ketidakpuasan dan secara berusaha memperbaiki; (3) *Loyalty* yaitu menunjukkan kesetiaan pada organisasi, menunggu secara pasif, dan percaya bahwa organisasi dapat memperbaiki kepuasan kerja karyawannya dimasa mendatang; (4) *Neglect*, yaitu karyawan cenderung tidak peduli, sering absen, dan membiarkan permasalahan menjadi lebih buruk.

Menurut Sari (2019) Salah satu faktor penting yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen dalam menciptakan kepuasan kerja pada karyawannya adalah dengan mendukung terciptanya kesejahteraan pegawai, salah satunya yaitu dengan mewujudkan adanya dukungan organisasi. Sedangkan Menurut Hafli (2020) Upaya yang dilakukan perusahaan dalam mendapatkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten dengan memberi dukungan kepada karyawan. Bentuk dukungan yang diberikan perusahaan adalah adanya dukungan organisasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan dalam bentuk pemberian keadilan, dukungan supervisor, penghargaan dari organisasi, dan kondisi kerja yang nyaman. Dukungan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan usaha dalam menghargai kontribusi karyawan dan memenuhi kebutuhan sosioemosional karyawan.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra dkk (2016) menyatakan ketika karyawan merasa organisasi peduli terhadap kesejahteraan dan opini mereka, maka karyawan akan merasakan kepuasan kerja. Organisasi yang memperlakukan karyawan dengan baik melalui pemberian penghargaan finansial maupun non finansial, karyawan akan merasakan dukungan organisasional, sehingga akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dan membalasnya dengan kinerja yang baik.

Menurut Fitriamalisa (2020) Organisasi yang baik adalah organisasi yang peduli terhadap kesejahteraan karyawannya. Bukan hanya mengandalkan hasil, tetapi juga memperhatikan bagaimana prosesnya. Dukungan organisasi dapat diberikan melalui gaji atau tunjangan, fasilitas tempat kerja yang memadai, komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, dan hubungan yang baik antar karyawan, sehingga dapat tercipta kondisi kerja yang baik.. Menurut Robbins (2008) dukungan organisasi adalah tingkat dimana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Dukungan organisasi dapat juga dipandang sebagai komitmen organisasi pada karyawan.

Dukungan organisasi menurut Syarif dan Yusuf (2018) adalah cara organisasi dapat memperlakukan karyawan atau anggota organisasinya secara

sesuai atas apa yang telah dikerjakannya, karyawan yang mendapat dukungan dari organisasinya cenderung tidak akan mencari pekerjaan lain atau tidak akan menerima tawaran pekerjaan dari perusahaan lain. Selain itu menurut Ismaniar (2018) menyebutkan bahwa dukungan organisasi adalah dukungan yang mengacu pada kebutuhan sosioemosional para karyawan atau anggota organisasi seperti penghargaan, manfaat berupa gaji dan tunjangan, serta kepedulian yang diberikan oleh organisasi langsung kepada para anggotanya.

Menurut Eisenberger dalam Paille, Bourdeau, dan Galois (2010) mengatakan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan merupakan persepsi karyawan terhadap bagaimana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Salah satu aspek yang terkait disini dijelaskan oleh Sigit (2003,) yakni *Attribution* (membuat atribusi). Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Ada dua jenis atribusi yaitu atribusi disposisional, yang menganggap perilaku seseorang berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, motivasi, atau kemampuan, dan atribusi situasional yang menghubungkan perilaku seseorang dengan faktor eksternal seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain..

Menurut Pathak (2012), dukungan organisasi membahas proses psikologis yang mendasari konsekuensi dukungan organisasional. Pertama, atas dasar norma timbal balik, dukungan organisasi menghasilkan kewajiban untuk peduli terhadap kesejahteraan organisasi dan membantu organisasi mencapai tujuannya. Kedua, perhatian, persetujuan, dan rasa hormat dukungan organisasi dikonotasikan harus memenuhi kebutuhan emosional, pekerja yang mengarah ke menggabungkan keanggotaan organisasi dan peran status ke identitas sosial mereka. Ketiga, dukungan organisasional harus memperkuat keyakinan pegawai bahwa organisasi mengakui dan manfaat peningkatan kinerja (yaitu, kinerja– penghargaan dan harapan) (Purnawati dkk, 2019).

Rhoades dan Eisenberger (2002) mengatakan bahwa, dukungan organisasi sangat diperlukan dalam sebuah situasi kerja, karena dukungan organisasi akan meningkatkan semangat kerja untuk pegawai yang bekerja dalam organisasi yang

bersangkutan, hal ini disebabkan oleh rasa bangga pegawai, karena telah menganggap dirinya dihargai dan memang diakui atas hasil kerjanya (kontribusinya) dalam organisasi, dengan kata lain persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberikan dukungan, dan peduli pada kesejahteraan pegawai.

Menurut Baliartati (2017) dalam mempersepsi dukungan organisasi, karyawan memperhatikan beberapa aspek, diantaranya adalah tanggapan organisasi terhadap ide yang disampaikan karyawan, permasalahan karyawan, serta kesejahteraan dan kesehatan karyawan. Jika organisasi melihat bahwa karyawan mampu memberikan ide yang konstruktif dan mungkin direalisasikan dengan perencanaan yang matang, maka karyawan akan mengembangkan perasaan positif akan dukungan organisasi pada dirinya. Jika organisasi cenderung berdiam diri dan tidak menunjukkan kepedulian pada masalah karyawan, maka karyawan juga akan mengembangkan persepsi negatif pada dukungan organisasi. Jika organisasi berusaha untuk memenuhi kesejahteraan karyawan, maka karyawan juga akan menilai positif pada dukungan organisasi dan merasa organisasi menghargai kinerjanya serta memperhatikan mereka.

Menurut Sari (2019), jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas dirinya dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Purba dkk (2019) juga berpendapat bahwa Dukungan organisasi yang dirasakan diasumsikan dapat meningkatkan keterikatan afektif karyawan terhadap organisasi dan dapat meningkatkan ekspektasi karyawan terhadap penghargaan yang akan diterima sesuai dengan upaya kerja. Dukungan organisasi dipandang sangat penting bagi perilaku pekerjanya, dukungan itu bisa berupa bentuk perhatian dari pimpinan kepada bawahannya dan juga bisa berupa sarana dan prasarana yang memadai di dalam menunjang kinerja pegawainya.

Dukungan organisasi (tinggi) cenderung karyawan akan bertindak dan berpikir dengan cara yang positif, sementara karyawan yang melihat organisasi mereka sebagai tidak peduli (rendah) cenderung lebih berpikir dan berperilaku

lebih negative (Eisenberger, 2002). Ballout (2007) menyatakan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan akan meningkatkan penghargaan. Artinya, karyawan menjadi terikat pada organisasinya karena mereka merasakan adanya hubungan pertukaran yang menguntungkan antara kontribusi mereka dan penghargaan yang mereka terima. Karyawan akan melihat sejauhmana organisasi akan mengakui dan menghargai usaha mereka, mendukung kebutuhan sosioekonomi mereka dan sebagai karyawan mereka akan memperlakukan organisasinya dengan baik. masalah-masalah tersebut akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan terhadap organisasinya.

Adanya pengaruh dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Purba dkk (2019) yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada dosen di JABODETABEK. Penelitian yang dilakukan oleh Pratami dan Muryatini (2022) yang juga menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja di SD Taman Rama Jimbaran. Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Putra dkk (2016) yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Rejeki Manunggal Jaya”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah ditetapkan diatas maka rumusan masalah yang akan diambil oleh penelitian yaitu, adakah pengaruh dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT Rejeki Manunggal Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT Rejeki Manunggal Jaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bukti yang mempengaruhi adanya penelitian di masa yang akan datang mengenai pengaruh dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Manfaat Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi PT. Rejeki Manunggal Jaya untuk memperbaiki kualitas sumber daya manusia khususnya masalah kepuasan kerja,

- b. Manfaat Bagi Pegawai

Sebagai masukan bagi pegawai PT. Rejeki Manunggal Jaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan melakukan dukungan organisasi

- c. Manfaat Bagi Peneliti Lain

Menjadi sumber referensi maupun sebagai perbandingan untuk peneliti lain yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan dukungan organisasi.