

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan produktivitas serta kualitas kerja karyawan. Salah satu aspek yang menjadi fokus perhatian dalam mencapai tujuan tersebut adalah kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan adalah salah satu aspek penting dalam dunia bisnis dan manajemen sumber daya manusia. Kepuasan karyawan berkaitan erat dengan produktivitas, retensi, dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka lebih cenderung berkontribusi secara maksimal terhadap perusahaan dan kurang cenderung untuk mencari pekerjaan baru. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan karyawan menjadi krusial bagi pengambilan keputusan organisasi atau perusahaan.

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah adanya beban kerja yang tidak seimbang yang diberikan organisasi atau perusahaan kepada karyawan juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Gagasan tersebut sejalan dengan temuan empiris yang ditemukan oleh Patta dan Firman, (2021) yang mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Target pekerjaan harus sama dan seimbang dengan kemampuan serta kapasitas pegawai.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas *et al.* (2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan antara beban kerja fisik dan beban kerja mental terhadap kinerja.

Disamping itu, adanya stres kerja yang intens yang dapat membahayakan kesehatan mental dan fisik pekerja, yang pada akhirnya menyebabkan produktivitas yang lebih rendah, kepuasan kerja yang kurang, dan karyawan yang kurang sehat (Padmanabhan, 2021). Akibat stres kerja ini, orang menjadi gugup, mengalami kecemasan kronis, meningkatkan ketegangan emosional, proses berpikir dan perubahan kondisi fisik individu. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ramlawati *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Artinya, peningkatan kepuasan kerja pegawai dapat dilakukan melalui upaya pengurangan stres berupa pengurangan beban kerja yang berlebihan, pengurangan konflik, pemberian tanggung jawab yang sesuai dan penyempurnaan kebijakan pengembangan karir pegawai. Hal tersebut diperkuat oleh penelitian Wu *et al.*, (2021) yang menjelaskan bahwa stres kerja dapat mengakibatkan sikap negatif individu dan perilaku, yang memiliki dampak buruk pada kepuasan kerja.

Selain itu, lingkungan kerja yang baik juga dapat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja yang positif, termasuk hubungan yang baik dengan rekan kerja dan atasan, dapat memberikan dampak positif pada tingkat kepuasan kerja. PT. Aceh Mandiri Utama adalah salah satu perusahaan Dealer Sepeda Motor Yamaha Terbaik di Aceh, dengan kantor pusat di

Jalan Merdeka Timur, Mon Geudong, Kota Lhokseumawe. PT. Aceh Mandiri Utama mempunyai kantor cabang di Pantan Labu dan Cabang Krueng Geukueh Aceh Utara. Selain itu juga mempunyai kantor cabang Bener Meriah di Pondok Baru, Kabupaten Bener Meriah.

Para karyawan yang diberikan beban kerja yang tidak sesuai dengan *job description* serta karyawan yang harus mengerjakan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan bagian lainnya merasakan ketidakpuasan dalam bekerja yang pada akhirnya mereka bersifat pasif dalam menanggapi target yang sudah ditetapkan oleh atasan.

Demikian pula pada lingkungan kerja bagian marketing yang harus memenuhi target tetapi tidak terpenuhi serta pada bagian *collection* tidak tercapai target penagihan dikarenakan pelanggan yang sulit melakukan pembayaran, sementara perusahaan menetapkan target dan harus bekerja di luar jam kerja. Hal tersebut akhirnya menyebabkan stres kerja pada karyawan yang harus menyelesaikan tugas-tugas pada waktu yang telah ditentukan. Selanjutnya, seseorang juga dapat di kategorikan mengalami stres kerja apabila stres yang dialami juga melibatkan lingkungan sekitar atau bahkan organisasi dimana individu tersebut berada. Berdasarkan keadaan dilapangan diketahui bahwa lingkungan divisi pekerjaan terdapat indikasi bahwa semangat kerja karyawan belum maksimal, terutama pada divisi bagian penagihan pembiayaan sepeda motor.

Hal tersebut terlihat dari masalah yang sering dihadapi yaitu karyawan sering mengalami berbagai permasalahan dengan customer/pelanggan selalu marah-marah karena merasa malu bila dilakukan penagihan pembayaran didepan umum dan sebagainya. Selain itu pencapaian target dalam jumlah tertentu juga memberikan tekanan kepada karyawan karena umumnya pencapaian target tersebut ditentukan dalam batas waktu tertentu ditambah lagi untuk menyelesaikan pekerjaannya terkadang harus dilakukan di luar jam kerja dan juga insentif tidak sebanding dengan beban kerja yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tentunya membuat penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh terkait “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Aceh Mandiri Utama Lhokseumawe.”

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Aceh Mandiri Utama Lhokseumawe?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Aceh Mandiri Utama Lhokseumawe?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Aceh Mandiri Utama Lhokseumawe?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Aceh Mandiri Utama di Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Aceh Mandiri Utama Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Aceh Mandiri Utama Lhokseumawe.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan pembandingan atau referensi bagi peneliti yang ingin mengkaji masalah beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja dan kepuasan kerja pada perusahaan penjualan dan pembiayaan kendaraan sepeda motor motor dikemudian hari.
2. Sebagai salah satu bahan bagi peneliti khususnya kajian empiris tentang beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja dan kepuasan kerja pada perusahaan penjualan dan pembiayaan kendaraan sepeda motor motor dikemudian hari.

3. Memberikan solusi pemecahan masalah eksperimental bagi peneliti dengan teori pendukung untuk memungkinkan berfikir terstruktur dalam pemecahan masalah.
4. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi khasanah keilmuan dan pengembangan kajian teoritis ilmu ekonomi khususnya yang berkaitan dengan beban kerja, stres kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan, diharapkan hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai literatur bagi penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan mereview manajemen sumber daya manusia baik dari segi beban kerja, stres kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja pada perusahaan penjualan dan pembiayaan sepeda motor.
2. Sebagai kontribusi pengembangan ilmu manajemen khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dan secara spesifik tentang beban kerja, stres kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja pada perusahaan penjualan dan pembiayaan sepeda motor.