

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan sangat penting dalam suatu perusahaan. Peran serta sumberdaya manusia yang terampil, kreatif dan inovatif akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dan targetnya. Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan bukan hanya semata-mata dilihat dari perencanaan bisnis yang dibuat, melainkan dilihat dari keberhasilan mengelola SDM. Dengan mengelola SDM secara baik dan profesional, diharapkan karyawan juga dapat bekerja secara baik dan optimal. Manager yang berhasil adalah yang mampu melihat sumber daya manusia sebagai aset yang harus dikelola sesuai kebutuhan bisnis dan perusahaannya. Dengan kata lain, daya saing perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan mengelola SDM nya. Kualitas SDM dapat meningkat apabila seluruh karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang terpenuhi.

Kepuasan kerja merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subjektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dalam lingkungan kerjanya. Menurut Suwanto dalam Widodo (2015: 169). Kepuasan kerja bukanlah hal yang sederhana, baik dalam arti konsepnya maupun dalam arti analisisnya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi seorang karyawan untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya. Kemampuan ini secara otomatis akan mendorong tercapainya tujuan perusahaan. Kepuasan kerja dalam perusahaan perlu diperhatikan karena karyawan yang puas dengan pekerjaannya, karyawan tersebut akan meningkatkan dengan optimal. Kepuasan kerja mencakup berbagai komponen, seperti emosi dan kecenderungan perilaku seseorang. Perselisihan dan pertentangan yang ada dalam sebuah perusahaan dapat terjadi baik antara sesama karyawan maupun karyawan dengan pemimpin perusahaan. Hal ini terjadi karena setiap manusia yang ada di dalam perusahaan memiliki berbagai macam sifat, sikap, dan perilaku yang berbeda-beda. Kepuasan kerja juga sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya karyawan terhadap berbagai macam dari pekerjaannya. Namun pada

kenyataannya yang terjadi di PT Pharmasolindo adalah terdapat beberapa karyawan setiap tahunnya yang mengundurkan diri karena merasa ketidakpuasannya dalam bekerja yang disebabkan dari upah / gaji yang didapatkan tidak sesuai dengan beban pekerjaan yang mereka lakukan terutama untuk karyawan yang memiliki *double Job desk*, pembayaran insentif yang beberapa kali mengalami keterlambatan, serta sulitnya untuk menjadi karyawan tetap walaupun sudah bertahun-tahun. Beberapa fenomena-fenomena yang terjadi ini dapat menyebabkan Kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaannya berkurang. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor Stres kerja dan Budaya kerja.

Stres adalah perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan, Mangkunegara (2013: 157). Stres kerja ini dapat dilihat dari Simptom, antara lain emosi yang tidak kendali, perasaan yang gelisah, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang terlalu berlebihan, tidak bisa rileks dan tenang, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Penyebab stres kerja yang terjadi karena adanya beban kerja yang berlebihan, tekanan yang tinggi dari perusahaan, tidak masuk target secara terus menerus, kurang berkonsentrasi dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga akan berdampak kepada terganggunya kesehatan yang mengakibatkan memicu perasaan ketidakpuasan kerja. Demikian juga yang diungkapkan oleh Beloor *etal*(2017). Pekerjaan harus dipelihara secara efektif untuk memastikan bahwa semua karyawan bekerja pada potensinya masing-masing. Apabila stres terjadi secara terus-menerus dalam jangka waktu yang cukup lama akan mengakibatkan kerugian pada perusahaan. Untuk mengatasi hal tersebut karyawan yang mengalami stres memerlukan suatu bentuk dukungan social (baik itu dukungan dari atasan, rekan kerja, dan keluarga). Selain itu dukungan sosial juga bisa berasal dari budaya kerja.

Selain itu menurut peneliti penyebab stres yang berasal dari faktor eksternal pada kehidupan sehari-hari beberapa waktu belakangan ini adalah:

1. Virus Corona (Covid 19)

Virus corona adalah virus yang menyerang sistem pernafasan

Saat ini tingkat penularan terinfeksi atau penularan Virus Corona semakin tinggi bahkan telah mendunia, sehingga membuat kekhawatiran yang

cukup serius bagi masyarakat. Karena virus ini mudah sekali cara penularannya ke semua orang melalui percikan air liur (batuk dan bersin), menyentuh tangan atau wajah orang yang terinfeksi, menyentuh area bagian wajah (mata, hidung, mulut) setelah memegang barang yang terkena percikan air liur pengidap. Selain itu bukan hanya karena penularannya yang mudah tetapi untuk masalah vaksinnnya yang sampai saat ini belum ditemukan juga menimbulkan kekhawatiran yang serius ini semakin meningkat bagi masyarakat pada umumnya, karena saat ini masyarakat menjadi khawatir jika berada ditempat umum terutama jika merasa kondisi imun tubuhnya sedang menurun, dan disisi lain saat ini masyarakat juga mengkhawatirkan sulitnya memperoleh masker serta hand sanitizer dengan harga yang normal. Hal ini lah yang membuat virus corona menjadi salah satu faktor eksternal yang menjadi salah satu penyebab stres.

2. Pergantian Menteri BUMN

Sejak terjadinya pergantian Menteri BUMN pada tanggal 23 Oktober 2019, telah banyaknya perubahan peraturan yang ditetapkan oleh Menteri BUMN yang baru yaitu Erick Thohir selaku Menteri BUMN diantaranya yaitu memperketat aturan pembentukan pendirian anak usaha BUMN, Mengubah konsep Super Holding BUMN menjadi Sub Holding, mengubah tugas deputy, Meninjau ulang aturan Likuidasi BUMN, dan lain-lainnya. Tujuan dari Erick Thohir merombak ulang kembali peraturan-peraturan yang ada atau kebijakan-kebijakan yang telah berlangsung yaitu untuk melindungi BUMN dari oknum-oknum yang ingin menggerogoti hasil keuntungan dari BUMN.

Peraturan-peraturan yang telah baru ditetapkan oleh Menteri BUMN ini berdampak kepada PT Pharmasolindo yang merupakan selaku anak perusahaan dari PT Kimia Farma Tbk. Dalam perihal peraturan BUMN yaitu memperketat aturan pembentukan anak usaha, PT Pharmasolindo menuntut dan meminta kepada semua karyawannya untuk meningkatkan kinerja yang maksimal sehingga dapat membuktikan bahwa PT Pharmasolindo adalah salah satu anak perusahaan BUMN yang cukup jelas dalam alur proses kerjanya.

Hal ini yang menjadikan salah satu faktor eksternal yang dapat membuat stres para karyawan PT Pharmasolindo karena diminta untuk selalu memberikan hasil kerja yang terbaik ditengah pandemic yang sedang terjadi ini.

Sementara Stres kerja yang dialami oleh bagian marketing khususnya cabang jakarta itu sendiri yaitu mereka dituntut untuk mencapai target yang tinggi namun beberapa kali produk yang ingin dipasarkan tidak tersedia dan mengalami kendala dari pihak pabrik, terdapat beberapa karyawan yang memiliki *double job desk*, banyaknya kompetitor dari perusahaan farmasi swasta yang lebih menyupport pihak relasi sementara hal itu tidak bisa dilakukan lebih oleh PT Pharmasolindo yang merupakan anak perusahaan dari BUMN yaitu PT Kimia Farma.

Budaya kerja pada umumnya ada pada dalam setiap perusahaan, karena budaya kerja merupakan bagian salah satu faktor terpenting juga yang berdampak pada keberhasilan dari suatu perusahaan. Budaya kerja dapat dilihat dari perilaku-perilaku para karyawannya, orang-orang yang ikut terlibat didalamnya, peraturan-peraturan yang telah ditetapkan, serta kebijakan-kebijakan yang diberikan oleh perusahaan. Budaya kerja dapat diperumpamakan sebagai nafas dalam kehidupan sebuah perusahaan. Budaya kerja merupakan bagian dari nilai-nilai yang ditanamkan secara terus-menerus sehingga membentuk sebuah budaya yang nantinya diharapkan dapat memajukan kinerja karyawan dan mencapai tujuan perusahaan yang didorong dengan visi dan misi perusahaan.

Setiap perusahaan memiliki budaya kerja yang berbeda. Hal ini dikarenakan visi dan misi setiap perusahaan tentunya berbeda-beda. Kebanyakan perusahaan dituntut untuk memiliki suatu budaya kerja yang membedakan dengan perusahaan lain yang sejenis. Karena jika berbedadengan perusahaan lain akan memberikan daya tarik dan keunggulan tersendiri bagi perusahaan. Hal ini terjadi dipicu dengan berkembangnyapersaingan dalam dunia usaha. Budaya kerja inilah yang kemudian dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sehingga berdampak kepada turun atau tidaknya tingkat kinerja karyawan terhadap pekerjaannya. Budaya kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman dan nyaman yang dapat memungkinkan karyawan untuk bisa bekerja secara optimal. Budaya kerja dapat mempengaruhi tingkat emosional` karyawan. Apabila karyawan mendapatkan budaya kerja yang

sesuai dengan apa yang diharapkannya, maka pekerjaan dapat dijalankan dengan baik dan waktu bekerja dapat berjalan secara optimal. Oleh sebab itu budaya kerja juga harus dibuat atau didesain secara khusus oleh manajemen perusahaan agar semua karyawan merasa nyaman ketika berada dalam suasana perusahaan.

Berdasarkan dari paparan diatas, peneliti tertarik untuk menggunakan objek pada PT Pharmasolindo, yang terletak di Jalan Pulo Kambing Raya Kawasan Industri Pulogadung – Jakarta Timur 13920. PT Pharmasolindo adalah perusahaan jasa pemasaran dan distributor produk farmasi dari PT Kimia Farma Tbk. PT Pharmasolindo didirikan pada tahun 1990. PT Pharmasolindo berpusat di Jakarta dan memiliki cabang sebanyak 40 yang tersebar luas di kota-kota Indonesia, Diantaranya yaitu Jakarta, Surabaya, Bandung, Medan, Padang, Makassar, Manado, Yogyakarta, dan lain-lain. Untuk mencapai tujuannya PT Pharmasolindo memiliki visi yaitu menjadi perusahaan jasa pemasaran, distribusi dan alih daya di industri farmasi yang terdepan dan terpercaya dengan misi memasarkan produk farmasi yang berkualitas, mengutamakan pelayanan untuk kepuasan pelanggan, meningkatkan kompetensi SDM secara berkesinambungan, serta menghasilkan keuntungan untuk kesejahteraan stakeholder.

PT Pharmasolindo juga memiliki motto yaitu, menjalin kerjasama dan hubungan yang baik dengan partner, para prinsipal, outlet, dan user demi memberikan pelayanan yang terbaik bagi kesehatan masyarakat. Dengan adanya visi dan misi serta motto perusahaan seperti itu akan mendorong karyawan untuk menghasilkan kinerja pekerjaan yang optimal. Apabila target kerja tercapai yang ditentukan manajemen dapat menghasilkan kepuasan kerja bagi karyawannya. Namun berdasarkan pengamatan penulis, tidak sedikit karyawan yang kepuasan kerjanya sangat rendah.

Menurut hasil observasi berdasarkan wawancara terhadap ke beberapa karyawan, salah satu penyebab rendahnya kepuasan kerja dalam perusahaan ini adalah disebabkan suasana kerja yang tidak mendukung, pekerjaan yang tidak sesuai dengan *job desk*. Dan partner kerja yang kurang bersahabat, serta atasan yang kurang mendukung karyawannya. Terlebih pada bagian marketing yang akan menjadi titik fokus pada penelitian ini, Bagian Marketing mempunyai target kerja tersendiri, yang juga dapat menimbulkan stres kerja. Keadaan itu membuat

karyawan mulai membandingkan target pekerjaan yang dilakukan dan ganjaran positif yang diterima atau dengan apa yang karyawan peroleh.

Tabel 1.1 Rekap Sales PT Pharmasolindo 2018-2019

REKAP SALES		REAL SALES	TARGET SALES	ACH
TAHUN 2018	JANUARI	2.798.600.000	4.000.000.000	69,97
	FEBRUARI	4.000.307.000	4.000.000.000	100,01
	MARET	3.250.000.000	4.000.000.000	81,25
	APRIL	4.150.307.000	4.000.000.000	103,76
	MEI	3.005.000.000	4.000.000.000	75,13
	JUNI	3.700.319.000	4.000.000.000	92,51
	JULI	2.900.400.000	4.000.000.000	72,51
	AGUSTUS	3.170.400.000	4.000.000.000	79,26
	SEPTEMBER	3.575.200.000	4.000.000.000	89,38
	OKTOBER	3.500.346.000	4.000.000.000	87,51
	NOVEMBER	3.800.750.000	4.000.000.000	95,02
	DESEMBER	5.000.000.000	4.000.000.000	125,00
TAHUN 2019	JANUARI	3.508.000.000	5.400.000.000	64,96
	FEBRUARI	3.208.000.000	5.400.000.000	59,41
	MARET	3.506.200.000	5.400.000.000	64,93
	APRIL	4.000.500.000	5.400.000.000	74,08
	MEI	3.720.000.000	5.400.000.000	68,89
	JUNI	4.802.500.000	5.400.000.000	88,94
	JULI	4.804.000.000	5.400.000.000	88,96
	AGUSTUS	5.000.760.000	5.400.000.000	92,61
	SEPTEMBER	4.901.050.000	5.400.000.000	90,76
	OKTOBER	5.006.230.000	5.400.000.000	92,71
	NOVEMBER	5.407.250.000	5.400.000.000	100,13
	DESEMBER	6.987.050.000	5.400.000.000	129,39

Sumber: Data Internal PT Pharmasolindo 2018-2019

Selain dari hasil observasi sekilas tersebut, didukung dengan hasil wawancara yang penulis peroleh dari 30 karyawan di Bagian Marketing cabang Jakarta, untuk sementara dapat diambil kesimpulan bahwa menurunnya kepuasan kerja disebabkan oleh pelaksanaan pekerjaan yang tidak sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan. Di dalam pekerjaannya sehari-hari ada beberapa karyawan diminta oleh atasan untuk memegang beberapa pekerjaan sekaligus. Sehingga ini membuat karyawan merasa kewalahan karena *double job* dan *double* tanggungjawab. Tentu saja ini menjadi beban tersendiri. Karena dalam bekerja karyawan sudah tidak memperhatikan tanggungjawab utamanya lagi dan dengan banyaknya karyawan yang mengalami hal tersebut, maka banyak juga karyawan yang mulai mengabaikan pekerjaannya dengan cara bolos kerja. Selain stres dapat mempengaruhi kepuasan kerja, budaya kerja yang tidak kondusif pun akan memberikan dampak yang kurang baik bagi karyawan. Dalam hal ini yang dimaksud budaya kerja adalah nilai-nilai yang ada pada perusahaan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya.

Dari masalah ini, perusahaan perlu memperhatikan dan mengevaluasi bagaimana sebenarnya budaya kerja yang telah berlangsung selama ini pada perusahaan tersebut.

Secara garis besarnya, PT Pharmasolindo memiliki budaya kerja yaitu I STAR, I STAR adalah merupakan kepanjangan dari Inovatif (Kemampuan untuk berpikir dan bertindak yang menghasilkan terobosan baru secara berkesinambungan), Service Excellent (Memberikan pelayanan terbaik secara konsisten kepada pelanggan serta memperhatikan dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, berpenampilan bersih dan rapih), Teamwork (Memelihara sinergi secara baik dengan internal maupun eksternal, selalu mengedepankan koordinasi dan menjaga kekompakan antar rekan kerja, saling memotivasi dan berpikir positif antarindividu untuk mencapai tujuan bersama), Accountable (Mengontrol dan memastikan seluruh proses kerja maupun keputusan yang sudah ditetapkan dan dijalankan sesuai target dan ketentuan, Kemampuan untuk bersikap jujur, dan bertanggung jawab atas semua perilaku yang ditampilkan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan), Respect (Menghargai, menghormati, dan saling toleransi terhadap sesama karyawan dan relasi). Nilai-nilai tersebut sebenarnya sudah cukup

kompleks terhadap semua aspek yang dibutuhkan karyawan dalam memenuhi kepuasan kerja. Namun pada kenyataannya masih terdapat beberapa karyawan yang kurang mentaati atau bahkan melanggar budaya kerja yang telah ada seperti: tidak berseragam pada saat bertemu dengan relasi / *client* yang merupakan salah satu sikap pelanggaran dari point Service Excellent, sering terjadi adanya perselisihan antara antar tim marketing yang merupakan salah satu sikap pelanggaran dari point Respect, Kurang pedulinya beberapa leader atau ketua terhadap bawahannya baik dari segi target pekerjaan maupun hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh karyawan seperti lalainya mendafatarkan karyawan untuk bisa mendapatkan jaminan asuransi kesehatan dan lain-lain yang merupakan salah satu bentuk contoh dari point TeamWork. Beberapa Fenomena-fenomena yang terjadi itu dapat membawa pengaruh negatif dalam proses bekerja sehingga mengakibatkan ketidakpuasan kerja karyawan bagian marketing PT Pharmasolindo.

Berdasarkan paparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa stres dan budaya kerja yang bersumber dari pekerjaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Atas dasar inilah peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana **Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT Pharmasolindo Cabang Jakarta Periode 2018-2019.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja ?
2. Apakah terdapat pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan kerja ?
3. Apakah terdapat pengaruh stres kerja dan budaya kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Pharmasolindo.
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Pharmasolindo.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan budaya kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan PT Pharmasolindo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi tiga bagian oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan langkah yang diambil terutama dalam bidang personalia yang berkaitan dengan stres kerja dan budaya kerja dikaitkan dengan kepuasan kerja karyawan.
2. Bagi Universitas
 - Memberikan kontribusi pada pengembangan teori dalam pembelajaran akademis, terutama berhubungan dengan pengaruh stres kerja, budaya kerja, dan kepuasan kerja penelitian ini.
 - Sebagai salah satu bahan bacaan untuk menambah referensi bacaan bagi mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya pada umumnya, khususnya kajian ilmu pada mahasiswa Program studi ekonomi manajemen SDM.
 - Sebagai salah satu bahan kajian umum para akademi Universitas Bhayangkara dalam ilmu SDM seperti pada faktor kepuasan kerja dengan pekerjaan yang penuh tantangan, sistem penghargaan yang adil, kondisi kerja yang menunjang, hubungan kerja dan rekan kerja yang mendukung.
3. Bagi Penulis
 - Dengan Penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu SDM seperti pemahaman tentang kepuasan kerja, budaya kerja dan stres kerja

yang diperoleh selama penelitian dan menambah pengalaman, wawasan dalam melakukan pengembangan keilmuan SDM dilingkungan akademis.

- Sebagai landasan mahasiswa lain untuk mengembangkan dari model yang belum tercover

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya meneliti tentang kaitannya stres kerja dan budaya kerja terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Pharmasolindo Cabang Jakarta periode 2018 - 2019. Kepuasan kerja dipilih karena kepuasan kerja merupakan pengukuran dimana karyawan akan mampu bekerja secara optimal dan diharapkan akan berdampak pada pencapaian target dan tujuan perusahaan.
2. Penelitian ini dilakukan terbatas pada karyawan PT Pharmasolindo cabang Jakarta saja.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulis pada skripsi ini menggunakan sistematika penulisan yang sederhana agar mudah dipahami dan memudahkan penulis dalam penyusunan. Adapun bentuk sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Penjelasan dari bab ini mencakup latar belakang rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan proposal skripsi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya dan model konseptual penelitian pada umumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari penjelasan mengenai desain penelitian waktu tempat penelitian subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil analisis data dan pembahasan secara detail tentang hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan penjelasan atas implikasi manajerial untuk penelitian selanjutnya yang dianggap sama.

