

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Manusia dalam hidup selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya baik yang bersifat fisik maupun non-fisik. Kebutuhan-kebutuhan tersebut beragam dan manusia berusaha untuk memenuhinya. Disampaikan oleh Abraham Maslow dalam konsep hierarki kebutuhan, kebutuhan manusia yang paling dasar yaitu kebutuhan fisik, diikuti kemudian kebutuhan akan rasa aman, kemudian kebutuhan akan rasa kasih sayang, dilanjutkan dengan kebutuhan akan penghargaan, dan yang paling tinggi adalah kebutuhan untuk aktualisasi diri.

Salah satu usaha manusia untuk dapat memenuhi berbagai kebutuhan tersebut adalah dengan bekerja (King 2010). Dengan bekerja, manusia berharap dapat memenuhi kebutuhan fisik (sandang, pangan, papan), mendapatkan rasa aman dalam hidup, mendapatkan penghargaan, dan dimungkinkan hingga bisa mengaktualisasikan diri. Pernyataan senada telah dikemukakan terlebih dahulu oleh Strauss dan Seyle (1980), bahwa pekerjaan dapat membuat manusia mendapatkan kepuasan tertentu yang berbentuk fisik dan keamanan, kebutuhan sosial, dan kebutuhan ego. Kemudian dilanjutkan bahwa kepuasan bisa diperoleh dari lingkungan kerja yang menyenangkan.

Ketika bekerja di sebuah organisasi atau perusahaan, manusia berperan sebagai Sumber Daya Manusia (SDM). Manusia dalam perusahaan memiliki peran sebagai perencana, pelaksana, dan penentu dalam mencapai tujuan perusahaan sekaligus menentukan maju dan mundurnya perusahaan (Hasibuan, 2005). SDM dalam perusahaan merupakan aspek penting yang menentukan keefektifan dan keberhasilan suatu perusahaan. Meskipun sebuah perusahaan telah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap, hal tersebut tidak akan berarti tanpa adanya manusia sebagai pengelola dan pemuat gagasan. Hasibuan (2000) mengemukakan bahwa

manusia sebagai karyawan merupakan aset yang berharga serta sebagai penentu terwujudnya tujuan perusahaan.

Sebagai manusia, karyawan juga memiliki tujuan pribadi dan hal tersebut perlu diintegrasikan dengan pencapaian tujuan perusahaan sehingga dalam pelaksanaannya tidak terjadi tumpang tindih. Kebutuhan masing-masing karyawan perlu diketahui dan diperhatikan agar tujuan karyawan dapat terintegrasi dengan baik. Kebutuhan tersebut bersifat fisik maupun non fisik yang harus dipenuhi agar dapat hidup secara layak. Kebutuhan karyawan diusahakan dapat terpenuhi melalui imbalan dari pekerjaannya. Apabila kebutuhan seorang karyawan sudah terpenuhi dengan imbalan yang pantas dari hasil kerjanya, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat (Hariandja, 2002).

Kepuasan kerja, dalam pengertiannya, didasarkan keyakinan bahwa dengan bekerja pada perusahaan itu seseorang akan dapat memuaskan berbagai kebutuhannya, tidak hanya di bidang material, seperti sandang, pangan, papan dan kebutuhan kebendaan lainnya, akan tetapi juga yang bersifat sosial, prestise, psikologis dan intelektual (Siagian, 2000). Kepuasan kerja dirasa penting dan perlu diperhatikan oleh setiap organisasi, karena manusia merupakan faktor dan pemeran utama dalam proses kerja, terlepas dari apakah pekerjaan itu sarat teknologi atau tidak, namun pada akhirnya manusialah yang akan menjadikan pekerjaan itu efektif atau tidak (Allen dalam As'ad, 2004). Kepuasan kerja dalam hal ini merupakan hal yang seharusnya dirasakan para karyawan di manapun tempat ia bekerja.

Survei dan studi mengenai kepuasan kerja sudah beberapa kali dilakukan. *Internatinal Social Survey Program* pada tahun 2001 melakukan survei dengan skal internasional di 21 negara dari yang berada di benua Eropa, Amerika, Australia, hingga Asia. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa negara Denmark berada pada posisi paling tinggi untuk tingkat kepuasan kerja karyawan yang bekerja di negara tersebut dan peringkat terendah adalah Hungaria. Sedangkan negara Asia yang diwakili Jepang dalam survei tersebut, berada di posisi tiga terendah, di atas Hungaria dan Rusia (Amoodt, 2007).

Kemudian pada tahun 2007 survei juga dilakukan oleh FDS International. Survei ini juga mendata negara-negara di benua Eropa, Amerika, Australia, dan Asia. Kali ini survei dilakukan di 23 negara. Hasil survei ini kembali menunjukkan rendahnya tingkat kepuasan kerja para pekerja di Asia. Asia menempati peringkat dua terendah untuk tingkat kepuasan kerja karyawannya dengan nilai 43 (skala 1-100), dengan peringkat terendah adalah negara-negara di Amerika Selatan dengan nilai 40 (Amoodt, 2007).

Survei mengenai tingkat kepuasan kerja khusus di Asia pernah dilakukan oleh Jobstreet pada tahun 2015 dan hasilnya Indonesia menjadi negara dengan tingkat kepuasan kerja terendah, yaitu 28%, berada di bawah Hongkong dengan 37%. Hasil ini senada dengan survei yang sebelumnya dilakukan oleh Accenture, sebuah lembaga konsultasi bisnis dan manajemen Amerika Serikat yang melakukan studi tentang tingkat kepuasan kerja pada tahun 2013. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Accenture tersebut menempatkan Indonesia sebagai negara dengan tingkat kepuasan kerja terendah di dunia.

Di Indonesia sendiri, berdasarkan survei yang dilakukan oleh Salary Explorer, Bekasi menjadi daerah dengan tingkat kepuasan kerja tertinggi di bawah Bandung. Hal ini dimungkinkan karena Bekasi adalah salah satu daerah yang menjadi pusat industri di Indonesia, khususnya industri manufaktur. Akibat dari pertumbuhan industri yang cukup pesat ini, berdasarkan Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor: 561/Kep. 1332 – Bangsos/2015 Tentang Upah Minimum Kabupaten atau Kota di Daerah Provinsi Jawa Barat, Kota dan Kabupaten Bekasi menjadi daerah dengan UMK (Upah Minimum Kabupaten atau Kota) tertinggi kedua dan ketiga di bawah Kabupaten Karawang. Tingginya tingkat upah ini dimungkinkan menjadi salah satu penyebab Bekasi berada di urutan kedua untuk daerah dengan tingkat kepuasan kerja tertinggi di Indonesia. Hal ini dikarenakan upah merupakan salah satu aspek yang menentukan kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya (Robbins dan Judge 2008).

Terkait dengan perkembangan industri di Bekasi sendiri, berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi, sejak 2009 jumlah industri manufaktur di Kabupaten Bekasi menunjukkan kenaikan tiap tahunnya. Tahun tercatat 2009 ada 788 industri manufaktur di Kabupaten Bekasi, dan terakhir di tahun 2013 mencapai 907 industri manufaktur. Ka.Sub.Bid. Promosi dan Kerjasama BPPPT Kabupaten Bekasi, Muhammad Said pada April 2014 juga memaparkan bahwa rata-rata asumsi pertumbuhan industri manufaktur di Bekasi bisa mencapai 10% per tahunnya, bahkan lebih, dan asumsinya di tahun 2014 industri manufaktur mencapai 990 perusahaan.

Perkembangan industri yang terus meningkat ini mengakibatkan kompetisi semakin meningkat. Pada era industri ini persaingan bisnis antar perusahaan tidak dapat dielakkan lagi. Setiap perusahaan dituntut untuk selalu kompetitif dalam menghadapi persaingan yang nyata di dunia industri. Perusahaan diharapkan dapat menghasilkan produk-produk berkualitas dengan harga yang juga kompetitif. Untuk menjadi kompetitif itulah diperlukan SDM dengan kinerja yang baik.

SDM mempunyai arti penting, karena dalam setiap organisasi manusia berperan aktif dan dominan. Salah satu tuntutan bagi perusahaan adalah menciptakan SDM yang dapat menghasilkan kinerja yang optimal dengan menjaga kepuasan kerja karyawannya. Karyawan yang bahagia, puas, dan memiliki perasaan positif dalam bekerja akan menjadi pekerja yang lebih produktif dan ia akan memberikan usaha kerja yang lebih pada pekerjaannya yang akhirnya dapat meningkatkan kinerjanya (Roberts et. al 2003, dan Cote 1999, dalam King 2010). Penjelasan adalah karena karyawan tersebut akan cenderung tidak menunjukkan perilaku menarik diri dari pekerjaan yaitu absen, keluar dari pekerjaan, *burnout* pekerjaan, dan perilaku-perilaku membangkang (Donovan 2000, Thoresen et al 2003, dalam King 2010).

Seperti telah dijelaskan di awal bab ini, bekerja merupakan salah satu cara bagi manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup dan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan manusia terhadap pekerjaannya tersebut

adalah upah atau gaji yang ia terima. Namun, penelitian ternyata menunjukkan bahwa gaji memiliki hubungan yang tidak terlalu kuat dari yang diperkirakan terhadap kepuasan kerja dan individu ternyata menekankan bahwa pekerjaan yang memuaskan kebutuhan manusia yang lain juga penting, selain pertimbangan ekonomi (Brasher dan Chen 1999, Latham dan Budworth 2007, dalam King 2010).

Meskipun bekerja merupakan cara seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidup, pendekatan hubungan manusia yang menekankan hubungan interpersonal positif antara rekan kerja, kerjasama tim, kepemimpinan, sikap kerja, dan keterampilan sosial dari manajer atau atasan adalah hal yang penting (Latham dan Budworth 2007, dalam King 2010). Dalam hal ini pendekatan hubungan manusia bisa menjadi sesuatu yang krusial, hal ini karena tempat kerja merupakan sebuah sistem sosial yang dihuni oleh individu-individunya berhubungan satu sama lain dan bekerja dengan cara yang tidak selamanya terlihat jelas (Hawthorne dalam King 2010).

Dalam sistem sosial, hubungan sosial karyawan dengan karyawan yang lain akan memengaruhi kepuasan kerja karyawan dan karyawan akan cenderung menunjukkan kinerja lebih baik hanya karena ia merasa diperhatikan dan dibuat merasa penting (King 2010). Kaitan mengenai hubungan interpersonal positif dengan kepuasan kerja juga diutarakan oleh Hadipratana, ia mengatakan bahwa rekan kerja yang mendukung akan menciptakan situasi tolong menolong, bersahabat dan bekerja sama yang akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan serta dapat menimbulkan kepuasan dalam bekerja (Hadipranata, 1999).

Hubungan interpersonal positif di tempat kerja tersebut bisa dalam bentuk dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dan dukungan informatif, di mana hal-hal tersebut merupakan aspek-aspek dari dukungan sosial (House dalam Smet, 1994). Dukungan sosial sendiri memiliki pengertian sebagai salah satu fungsi ikatan sosial yang mencakup dukungan emosional yang mendorong adanya ungkapan

perasaan, pemberian saran, nasihat, informasi, pemberian bantuan dan moril (Muluk, 1996).

Beberapa penelitian akademis yang berkaitan dengan hubungan antara kepuasan kerja dengan dukungan sosial pernah dilakukan baik di luar negeri maupun dalam negeri. Salah satu penelitian yang di luar negeri dilakukan oleh J. Irene Harris (psikolog di Austin State Hospital) dkk. di daerah timur laut Amerika pada tahun 2001. Penelitian berjudul *The Comparative Contributions of Congruences and Social Support in Career Outcomes* ini menggunakan skala *Mentoring and Communication Support* pengukuran yang dimensi-dimensinya merupakan hasil penelitian terdahulu pada tahun 1989 yang dilakukan oleh Susan E. Kogler Hill, dkk. dari Cleveland State University dan Colorado State University, Amerika Serikat. Dimensi-dimensinya adalah *Collegial Task Support, Career Mentoring, Coaching Mentoring, dan Collegial Social Support*. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa dukungan sosial di tempat kerja dapat secara positif memengaruhi kepuasan kerja (Harris, *et al.* 2007).

Kemudian pada tahun 2007 di Texas, Amerika Serikat. J. Irene Harris dkk. kembali melakukan penelitian untuk mengetahui keterkaitan lebih mendalam antara dukungan sosial dengan kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk memastikan apakah dukungan sosial dapat disebut sebagai faktor yang tepat untuk memprediksi tingkat kepuasan kerja karyawan, dan jenis dukungan sosial seperti apa di lingkungan kerja yang paling akurat dalam memprediksinya. Dalam penelitian ini pula kembali dihasilkan bahwa dukungan sosial di lingkungan kerja dapat memprediksi secara signifikan kepuasan kerja karyawan (Harris, *et al.* 2007).

Penelitian-penelitian mengenai hubungan antara dukungan sosial dengan kepuasan kerja juga pernah dilakukan di Indonesia. Pada tahun 2002, Tita Isnovijanti, mahasiswa S2 Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro Semarang melakukan studi untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja dan kepuasan kerja. Dalam studi kasus yang dilakukan di Polres Pati Jawa Tengah ini, dihasilkan salah satu kesimpulan bahwa ada pengaruh positif antara dukungan sosial terhadap

kepuasan kerja. Yang berarti semakin tinggi dukungan sosial maka semakin tinggi pula kepuasan kerja, dan sebaliknya.

Pada tahun yang sama, penelitian mengenai hubungan dukungan sosial dengan kepuasan kerja juga dilakukan oleh mahasiswa Universitas Indonesia Fakultas Psikologi, Elny Ruslan. Penelitian ini dilakukan di dua rumah sakit di Jakarta dengan subjek penelitian adalah perawat wanita di kedua rumah sakit tersebut. Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil bahwa dukungan sosial dari lingkungan kerja yang diperoleh dan dirasakan oleh perawat wanita di rumah sakit memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan kerja yang dirasakannya.

Kemudian pada tahun 2010, Agustin Handayani dari Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dan dukungan sosial dengan persepsi perubahan organisasi. Serta di tahun 2012, dilakukan penelitian di Jember oleh Priambodo Ginanjar Wibowo, mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang meneliti pengaruh dukungan sosial dan stres kerja terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan di sebuah perusahaan di Jember.

Melihat lima penelitian terdahulu tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara dukungan sosial karyawan dengan kepuasan kerja di sebuah lingkungan kerja yang menuntut intensitas dan tekanan kerja yang tinggi. Dari hal ini peneliti memandang Kabupaten Bekasi merupakan lokasi yang tepat untuk mewakili ketertarikan peneliti dalam penelitian ini. Kabupaten Bekasi merupakan salah satu pusat industri manufaktur komponen otomotif dan elektronik dengan beberapa kawasan industri yang berada di dalamnya. Tuntutan hasil yang tinggi baik dari segi kualitas dan kuantitas dengan mengedepankan efisiensi membuat peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan-karyawan yang bekerja di situasi tersebut.

Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan bagian SDM dan karyawan lain non-SDM dari tiga perusahaan dalam waktu yang terpisah, yaitu 16 Maret 2016, 23 Maret 2016, dan 24 Maret 2016. Ketiga perusahaan

ini berada di tiga kawasan industri berbeda di area Bekasi, yaitu Kawasan Industri MM2100, Kawasan Industri Jababeka 1, dan Kawasan Industri EJIP. Dalam wawancara ini, dari permasalahan-permasalahan yang disampaikan terkait dengan SDM, sebagian besar ada pada indiscipliner karyawan dan tingkat perputaran (*turn over*) karyawan yang tinggi. Penyebabnya bermacam-macam, dari mulai ketidakpuasan mengenai kompensasi dan benefit yang karyawan dapatkan dari perusahaan, harapan yang belum bisa terpenuhi akan kenaikan jabatan dari karyawan dengan masa kerja yang sudah cukup lama, dan hubungan atasan-bawahan yang kurang harmonis.

Peneliti selanjutnya melakukan penelitian di salah satu kawasan industri di Kabupaten Bekasi yang terletak di Kecamatan Cikarang Selatan, yaitu kawasan industri EJIP (East Jakarta Industrial Park) dengan lokasi perusahaannya adalah PT. Tsukasa Manufacturing Of Indonesia. PT. Tsukasa Manufacturing Of Indonesia merupakan sebuah perusahaan Jepang yang bergerak di bidang manufaktur komponen elektrikal yang berdiri sejak tahun 1995. Perusahaan yang memiliki jumlah karyawan \pm 280 ini memproduksi berbagai komponen elektrikal untuk elektronik (mesin *printer*) dan otomotif (roda empat dan roda dua). Di tengah perkembangan industri yang cukup pesat saat ini, PT. Tsukasa Manufacturing Of Indonesia dituntut untuk dapat menyediakan produk-produk berkualitas dengan cepat. Tuntutan target yang tidak dapat dielakkan tersebut membuat karyawan-karyawan PT. Tsukasa Manufacturing Of Indonesia dituntut pula untuk bekerja dengan cepat, akurat, dan terkadang dalam waktu kerja yang panjang.

Berdasarkan wawancara pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Departemen SDM (*HR and GA Department Manager*) PT. Tsukasa Manufacturing Of Indonesia, di tengah tuntutan hasil yang tinggi dan industri yang semakin kompetitif, mereka menghadapi permasalahan yang cukup serius dari sisi SDM, yaitu tingginya tingkat absensi. Tinggi rendahnya absensi ini diukur melalui rasio absensi. Rasio absensi dihitung dengan membagi *Total Lost Time Hours* dengan *Man Hours Worked*

kemudian dikalikan 100. *Man Hours Worked* didapatkan dari pengalihan total jumlah karyawan, jumlah hari kerja, dan jumlah jam kerja, dan *Total Lost Time Hours* dihasilkan dari *Loss Time Day* yang dikalikan dengan *Work Hours* kemudian ditambahkan *Loss Time Hours*.

Dalam laporan data kehadiran karyawan PT. Tsukasa Manufacturing Of Indonesia periode Januari sampai April 2016 yang dibuat oleh bagian SDM, dihasilkan data bahwa rasio absensi secara rata-rata adalah 6,47%. Angka ini lebih dari dua kali lipat batas maksimumnya yaitu 3%, sedangkan nilai idealnya adalah di bawah 3%. Bahkan pada bulan Maret 2016, rasionya mencapai 8,33%.

Data absensi ini baru terekam mulai Januari 2016, sedangkan di tahun-tahun sebelumnya, tidak ada rekam absensi karyawan di PT. Tsukasa Manufacturing Of Indonesia. Kepala bagian SDM yang peneliti wawancarai, di mana ia merupakan Kepala SDM yang baru menjabat di akhir tahun 2015 lalu, menuturkan keterangan yang disampaikan karyawan bagian SDM lainnya, bahwa hal ini sudah berlangsung sejak lama. Kemudian barulah mulai Januari 2016 ini, data absensi tersebut direkam dengan baik untuk kemudian dilakukan analisa mengapa hal ini bisa terjadi.

Atas permasalahan tersebut, peneliti mencoba menggali lebih dalam terkait permasalahan-permasalahan secara keseluruhan di perusahaan ini dengan melakukan wawancara, baik dengan bagian SDM maupun karyawan dari departemen lain. Dalam wawancara yang dilakukan dengan bagian SDM pada tanggal 1 Juni 2016, disimpulkan bahwa permasalahan mengenai absensi sebagai permasalahan krusial yang harus ditanggulangi karena memengaruhi keberlangsungan perusahaan secara finansial, bahkan pada akhirnya kemungkinan terburuknya, perusahaan bisa tutup karena begitu banyak *loss time*.

Untuk mengatasi hal ini, bagian SDM sudah mulai melakukan langkah-langkah tertentu di mana dalam pelaksanaannya peran atasan di tiap-tiap departemen dan seksi menjadi hal yang sangat penting. Di sisi lain, bagian SDM juga menerima keluhan dari karyawan-karyawan yang

berkaitan dengan sikap dan perilaku atasan mereka dan karyawan-karyawan senior.

Guna lebih mendalami permasalahannya dan melihat dari sudut pandang yang berbeda, peneliti kemudian melakukan wawancara juga dengan karyawan lain di bagian selain SDM. Dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 14 Juli 2016 ini, karyawan melihat situasi di mana kecenderungan tingginya absensi itu terjadi, dan menganggap itu hal yang biasa. Terkait dengan hubungan dengan atasan, karyawan menganggap atasannya cenderung hanya memerhatikan hasil kerja saja dan hal ini menyebabkan bawahan tidak nyaman dengan hal tersebut.

Dari wawancara-wawancara tersebut, dari sudut pandang bagian SDM dan karyawan di luar bagian SDM, gambaran keseluruhan yang peneliti dapatkan adalah bahwa di PT. Tsukasa Manufacturing Of Indonesia terjadi permasalahan terkait dengan tingginya tingkat absensi yang sudah mencapai titik krusial karena sudah memengaruhi keberlangsungan perusahaan secara finansial, namun karyawan menganggap hal tersebut sebagai sesuatu yang biasa saja.

Upaya untuk mengatasinya sudah dilakukan, dan dalam menjalankannya, peran atasan di tiap-tiap departemen sangat dibutuhkan. Di sisi lain, karyawan merasa tidak nyaman dengan atasan mereka dan karyawan lain yang sudah senior. Salah satu penyebabnya adalah karena dalam berinteraksi, atasan hanya mementingkan hasil kerja dari anak buahnya.

Mengenai permasalahan pertama, yaitu tingginya rasio absensi, hal ini merupakan salah satu indikasi rendahnya kepuasan kerja (Ivancevich, 2003). Ketidakpuasan kerja ini dapat meningkatkan ketidakhadiran (*absenteeism*) karyawan, keluar masuknya karyawan (*turn over*), dan menurunkan performa tenaga kerja (Greenberg dan Baron 1993). Terkait indikasi rendahnya kepuasan kerja ini, Robbins (2008) menjelaskan bahwa respon yang paling mudah diketahui sebagai indikasi rendahnya kepuasan kerja adalah perputaran karyawan (*turn over*), namun ada hal-hal lain yang

dapat ditangkap sebagai indikasi rendahnya kepuasan kerja karyawan jika perputaran karyawan tidak terjadi.

Respon ketidakpuasan kerja dilihat dari dua sudut pandang, yaitu dari sisi aktivitas yang karyawan lakukan kaitannya dengan efek terhadap perusahaan (destruktif atau konstruktif) dan dari sisi aktivitas karyawan tersebut apakah ia aktif atau cenderung pasif (Robbins 2008). Ilustrasi mengenai respon-respon yang muncul akibat ketidakpuasan kerja dapat dilihat dalam gambar empat kuadran yang dikutip dari *Journal of Applied Social Psychology* vol. 15 no. 1 di bawah ini.



Gambar 1.1. Respon-respon kepuasan kerja

Respon yang dihasilkan dari ketidakpuasan kerja bisa dikelompokkan menjadi empat, pertama yaitu respons aktif yang bersifat destruktif, dengan keluar, meninggalkan organisasi, dan mengundurkan diri. Yang kedua adalah melalui aspirasi, respon aktif dan konstruktif di mana karyawan berusaha memperbaiki kondisi dengan menyarankan perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan.

Bentuk respon ketiga adalah melalui wujud kesetiaan, di mana karyawan secara pasif tapi optimis menunggu membaiknya kondisi dengan terus bekerja termasuk memercayai organisasinya untuk melakukan hal yang benar. Bentuk respon yang terakhir adalah pengabaian. Karyawan yang memberikan respon dalam bentuk kuadran ini akan pasif, ia tidak aktif menyuarakan aspirasi-aspirasi yang bersifat konstruktif, tidak juga keluar

kerja. Ia justru secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus menerus, kurangnya usaha, dan meningkatnya angka kesalahan. Atas dasar tersebut peneliti yakin bahwa untuk menganalisa permasalahan absensi tersebut dapat diukur melalui pengukuran kepuasan kerja karyawannya.

Permasalahan berikutnya yang tampak dari studi awal peneliti melalui wawancara tersebut adalah bahwa karyawan yang tidak nyaman dengan atasan mereka sendiri, bahkan rekan sejawatnya sendiri. Salah satu penyebab bawahan merasa tidak nyaman dengan atasannya adalah bahwa atasan dalam berinteraksi hanya mementingkan hasil kerja dan perintahnya kadang sulit dipahami.

Sekilas permasalahan ini terkesan umum. Namun jika dikaitkan dengan permasalahan sebelumnya, di mana tingkat absensi yang tinggi berlangsung terus menerus, perusahaan terancam keberlangsungannya, dan karyawan menganggap hal tersebut biasa saja, kualitas dan kuantitas interaksi yang positif antara atasan-bawahan dan sesama rekan kerja (terutama yang sudah senior) menjadi hal yang sangat penting.

Hal-hal mengenai sikap atasan dan rekan kerja tersebut termasuk dalam aspek dukungan sosial dari hasil penelitian Hill *et al* (1989), yaitu dalam aspek *career mentoring* dan *coaching mentoring*. Di mana dijelaskan bahwa beberapa indikator menerangkan perilaku-perilaku atasan atau karyawan senior yang tidak hanya berinteraksi soal urusan hasil kerja semata, namun juga hal lain seperti pengembangan karir, perhatian akan tujuan personal karyawan, dan melalui perilaku positif yang dapat dicontoh.

Atasan seyogyanya mengingatkan akan pentingnya absensi, memberikan penjelasan akan pentingnya hal tersebut, apalagi saat ini atasan berperan penting dalam perbaikan yang coba dilakukan oleh bagian SDM, maka ia perlu melakukan pendekatan tertentu dengan para tim kerjanya. Begitu pula dengan sesama rekan kerja (terutama yang senior) yang sepatutnya saling mengingatkan dan memberikan contoh perilaku yang baik.

Atas hal ini, peneliti meyakini bahwa permasalahan dukungan sosial di lingkungan kerja PT. Tsukasa Manufacturing Of Indonesia ini memberi

andil terhadap tingginya tingkat absensi yang selama ini terjadi di perusahaan, di mana hal tersebut merupakan indikator rendahnya kepuasan kerja.

Oleh karena itu, berdasarkan kesimpulan wawancara, fakta-fakta teoritis, dan penelitian-penelitian terdahulu yang sudah ada, peneliti memandang perlu melakukan penelitian terhadap hubungan antara dukungan sosial dengan kepuasan kerja karyawan di PT. Tsukasa Manufacturing Of Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dijabarkan tersebut, peneliti merumuskan bahwa masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara dukungan sosial karyawan dengan kepuasan kerja karyawan di divisi PT. Tsukasa Manufacturing Of Indonesia?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian yang peneliti lakukan ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara dukungan sosial karyawan dengan kepuasan kerja karyawan di PT. Tsukasa Manufacturing Of Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat menambah bahan kajian dalam ilmu Psikologi Industri, yang berkaitan dengan dukungan sosial karyawan dengan kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai referensi jika ada penelitian-penelitian berikutnya yang ingin mengkaji tentang dukungan sosial karyawan dan kepuasan kerja karyawan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi PT. Tsukasa Manufacturing Of Indonesia di mana penelitian dilakukan untuk mengetahui gambaran kondisi bagaimana dukungan sosial dan kepuasan kerja karyawannya. Bagi para karyawannya, diharapkan akan memberikan gambaran nyata akan cerminan kepuasan kerja mereka dan dukungan sosial yang terjalin diantara mereka. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dari sisi analisis permasalahan, metode, dan hasil penelitian.

1.5. Uraian Keaslian Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti sesuai dengan kondisi aktual di lapangan dan mengacu kepada penelitian-penelitian terkait yang sebelumnya sudah dilakukan. Penelitian yang dilakukan di Texas tahun 2007 oleh J. Irene Harris memiliki tujuan penelitian yang berbeda dengan yang dilakukan oleh peneliti. Harris, dalam penelitian tersebut memiliki tujuan yang lebih kompleks, yaitu untuk mengetahui jenis dukungan sosial seperti apa di lingkungan kerja yang paling dominan memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Di Indonesia, empat penelitian yang dilakukan memiliki beberapa perbedaan dengan apa yang dilakukan peneliti, yaitu:

- a. Tita Isnovijanti (2002), meneliti tentang pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja dan kepuasan kerja di Polres Pati, Jawa Tengah. Perbedaan dari penelitian ini ada pada metode analisis data yang dilakukan, metode yang digunakan adalah *The Structural Equation Modeling* atau *SEM* dengan perangkat lunak AMOS, sedangkan peneliti menggunakan analisis korelasi dengan uji asumsi dan uji hipotesis menggunakan perangkat lunak SPSS19.0. Perbedaan lainnya ada pada lokasi penelitian, dalam penelitian Isnovijanti ini berlokasi di Pati, Jawa Tengah dengan subjek penelitian adalah Polisi.
- b. Elny Ruslan (2002), meneliti tentang hubungan antara dukungan sosial dari lingkungan kerja dengan kepuasan kerja pada perawat rumah sakit di Jakarta. Perbedaan penelitian ini ada pada subjek penelitian yang

merupakan perawat yang bekerja pada dua rumah sakit di Jakarta, sedangkan yang peneliti lakukan adalah pada karyawan sebuah perusahaan manufaktur di Bekasi.

- c. Agustin Handayani (2010) meneliti tentang hubungan antara kepuasan kerja dan dukungan sosial dengan persepsi perubahan organisasi. Perbedaan terletak pada variabel, di mana penelitian ini menempatkan kepuasan kerja dan dukungan sosial menjadi dua variabel yang memengaruhi variabel tergantung, yaitu persepsi perubahan organisasi, sedangkan yang peneliti lakukan adalah menempatkan dukungan sosial sebagai variabel bebas dan kepuasan kerja sebagai variabel tergantung.
- d. Priambodo Ginanjar Wibowo (2012) melakukan penelitian tentang pengaruh dukungan sosial dan stres kerja terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan di sebuah perusahaan di Jember. Perbedaan dari penelitian ini ada pada lokasi penelitian yang berada di Jember dan dukungan sosial serta kepuasan kerja tidak menjadi variabel tunggal.

