

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan membutuhkan karyawan sebagai sumber daya manusia yang menjalankan setiap aktivitas dalam sebuah perusahaan. Tanpa adanya mesin canggih, perusahaan dapat terus beroperasi secara manual, akan tetapi tanpa karyawan perusahaan tidak akan berjalan sama sekali. Menurut Afrizal, Aziz & Yunus (2012) karyawan selain merupakan aset terpenting, juga sebagai pemasok internal yang sangat berperan penting dalam menghasilkan suatu barang atau jasa. Oleh karena itu, perusahaan harus mengerti apa yang diinginkan karyawan, agar karyawan dapat bekerja dengan maksimal. Sebab, jika perusahaan mendukung pekerjaan karyawan maka akan mempengaruhi hasil kerja yang diperoleh dan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, jika perusahaan tidak mendukung pekerjaan karyawan, maka hal ini akan membuat rendahnya kepuasan karyawan. Hal ini yang terjadi pada PT Coca Cola *Distribution* Indonesia di Pekanbaru.

Menurut Al-Ahmadi (2002) kepuasan kerja adalah sebagai hasil interaksi antara karyawan dengan lingkungan kerja dan pekerjaannya. Menurut Koesmono (2006) kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosi yang positif atau dapat menyenangkan yang dihasilkan dari suatu penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman-pengalaman kerja seseorang.



Kepuasan kerja yang meningkat dapat menyebabkan dampak yang positif diantaranya adalah kinerja yang meningkat, nilai kerja positif, motivasi yang tinggi, ketidakhadiran rendah, *turnover* dan *burnout* yang rendah (Widyadmono, 2015). Selain itu, menurut Robbins (2013) karyawan mengekspresikan ketidakpuasannya dengan empat cara yakni: pertama, keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan ditempat lain. Kedua, bekerja dengan seenaknya (misalnya: terlambat datang, tidak masuk kerja, membuat kesalahan yang disengaja). Ketiga, membicarakan ketidakpuasannya kepada atasan dengan tujuan agar kondisi tersebut dapat berubah. Keempat, menunggu dengan optimis dan percaya bahwa organisasi dan managemennya dapat melakukan sesuatu yang terbaik.

Menurut Luthans terdapat beberapa dimensi kepuasan kerja (2006) antara lain, pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja dan kondisi kerja. Jika salah satu dimensi dari kepuasan kerja tidak terpenuhi dengan baik maka karyawan akan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya. Salah satu contohnya seperti gaji yang telat akan membuat karyawan memiliki kepuasan kerja yang rendah. Selain itu, Wexley (2005) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan akan tinggi jika didukung dengan kondisi kerja yang nyaman, gaji, keamanan, kualitas pengawasan, hubungan dengan rekan kerja dan atasan serta atasan harus dapat menemukan apa yang karyawan butuhkan. Sebaliknya jika tidak didukung dengan kondisi kerja yang baik, gaji, keamanan, hubungan dengan rekan kerja dan atasan maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan.





mempengaruhi kerja karyawan dan berakibat pada rendahnya kepuasan kerja dan tingginya *turn over* karyawan.

Permasalahan kepuasan kerja merupakan hal yang perlu diperhatikan bagi perusahaan. Kepuasan kerja berhubungan dengan *burnout* (kejenuhan kerja), hal ini didukung oleh penelitian Mizmir (2011) yang menemukan bahwa terdapat hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja. Dalam penelitian Mariati (2013) menunjukkan bahwa *burnout* secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja karena meningkatnya *burnout* dapat menurunkan kepuasan kerja. Artinya bahwa *burnout* berakibat negatif pada individu seperti stres, perasaan gagal, kelelahan, dan hilangnya motivasi serta berakibat pada perusahaan seperti absensi, kecenderungan untuk berhenti kerja, dan menurunnya produktivitas kerja.

Menurut Maslach dan Jackson (1981) *Burnout* adalah sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi antara individu-individu yang melakukan pekerjaan dari beberapa jenis. *Burnout* terdapat 3 dimensi yaitu : kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*), dan penurunan pencapaian prestasi pribadi. Penelitian yang dilakukan Wang (2014) mengatakan bahwa burnout kerja berdampak negatif pada kepuasan kerja seperti emosi meningkat, lelah, terlalu berat, pekerjaan yang rutin atau monoton serta kurang cocoknya pekerjaan dengan kemampuan yang dimiliki sehingga menyebabkan perasaan ketidakmampuan dan prestasi yang menurun terhadap pekerjaan.

Selain *burnout* (kejenuhan kerja) kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh stres kerja. Hal ini didukung oleh *National Safety Council* (2004) yang menyatakan



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Beberapa penelitian juga menyatakan bahwa *burnout* sebagai variabel mediasi, salah satunya penelitian dari Wang (2014) yang menunjukkan bahwa stres kerja melalui *burnout* berhubungan dengan kepuasan kerja. *Burnout* dapat menurunkan kepuasan kerja seperti emosi meningkat, kelelahan, beban kerja yang terlalu berat, stres kerja, dan sebagainya. Hal ini dapat berpengaruh terhadap hasil kerja karyawan menjadi tidak maksimal dan jika dibiarkan hal tersebut mampu meningkatkan stres kerja dan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan dinamika yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja yang dimediasi oleh *burnout*.

### **B. Rumusan Masalah**

Dari permasalahan diatas dapat dirumuskan masalahnya yaitu apakah ada hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja yang dimediasi oleh *burnout* pada karyawan PT Coca Cola *Distribution* Indonesia di Pekanbaru?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat adanya hubungan antara stres kerja dengan kepuasan kerja yang dimediasi oleh *burnout* pada karyawan PT Coca Cola *Distribution* Indonesia di Pekanbaru.

#### D. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini didasarkan pada penelitian terdahulu yang memiliki kajian yang sama dengan penelitian ini, meskipun berbeda dalam hal subjek, posisi variabel penelitian dan desain penelitian. Penelitian yang dilakukan adalah hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja yang dimediasi oleh *burnout* pada karyawan. Penelitian yang terkait dengan hubungan stres kerja dan *burnout* (kejuhan kerja) dengan kepuasan kerja yang telah dilakukan sebelumnya antara lain sebagai berikut :

Penelitian yang dilakukan oleh Wang (2014) “Stress, *Burnout*, and Job Satisfaction: Case of Police Force in China” yang menunjukkan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja berhubungan dengan *burnout* sebagai variabel mediasi. Penelitian yang akan dilakukan sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Wang, sama-sama menggunakan 1 variabel bebas, 1 variabel mediasi, dan 1 variabel terikat yaitu stres kerja, *burnout*, dan kepuasan kerja. Subjek penelitian ini pada karyawan PT Coca Cola *Distribution* Indonesia, sedangkan subjek penelitian Wang pada polisi di China.

Penelitian yang dilakukan Wibowo (2014) “Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Karyawan UD. Ulam Sari Denpasar”. Menyimpulkan bahwa stres kerja mempunyai hubungan negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya, semakin rendah stres kerja yang dialami karyawan maka semakin tinggi kepuasan kerja yang mereka miliki, begitu pula sebaliknya. Semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan maka semakin rendah kepuasan kerja yang mereka miliki. Penelitian ini menggunakan 1 variabel

##### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan antara *Burnout* dengan kepuasan kerja. Semakin tinggi tingkat *burnout* nya maka semakin rendah kepuasan kerjanya. Begitu juga sebaliknya semakin rendah *burnout*nya maka semakin tinggi kepuasan kerjanya. Penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan Oleh Ishak. Penelitian ini menggunakan 1 variabel bebas dan 1 variabel mediasi, 1 variabel terikat yaitu stres kerja, *burnout*, dan kepuasan kerja, sedangkan penelitian Ishak hanya menggunakan 1 variabel bebas dan 1 variabel terikat yaitu *burnout* dan kepuasan kerja. Subjek penelitian ini pada karyawan PT Coca Cola *Distribution* Indonesia di Pekanbaru, sedangkan subjek penelitian Ishak di sekolah menengah di daerah Batu Patah.

Penelitian yang dilakukan oleh Mizmir (2011) “Hubungan *Burnout* dengan Kepuasan Kerja Pustakawan Dipusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia”. Menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup erat antara *burnout* dengan kepuasan kerja. Penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mizmir. Penelitian ini menggunakan 1 variabel bebas, 1 variabel mediasi, dan 1 variabel terikat yaitu stres kerja, *burnout*, dan kepuasan kerja, sedangkan penelitian Mizmir hanya menggunakan 1 variabel bebas dan 1 variabel terikat yaitu *burnout* dan kepuasan kerja. Subjek penelitiannya ini pada karyawan PT Coca Cola *Distribution* Indonesia di Pekanbaru, sedangkan subjek penelitian Mizmir dipusat jasa perpustakaan dan informasi perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua perusahaan agar dapat meningkatkan kepuasan kerja. Adapun rinciannya sebagai berikut :

### **1. Manfaat Praktis**

Untuk memberikan wawasan kepada instansi supaya lebih memperhatikan stres kerja dan kejenuhan kerja sehingga memperoleh kepuasan kerja yang baik.

### **2. Manfaat Teoritis**

Untuk menambah khasanah pengetahuan dalam perkembangan ilmu psikologi khususnya psikologi industri.