

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda pun akan berjalan kencang, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Di sisi lain, bagaimana mungkin roda perusahaan berjalan baik, kalau karyawannya bekerja tidak produktif, artinya karyawan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moril yang rendah.

Dalam kehidupan sehari-hari karyawan pasti akan menjalin hubungan dengan pelanggan, organisasi dan rekan sekerja. Hubungan ini menciptakan realitas tertentu yang membimbing dan mengarahkan karyawan, seberapa keterlibatan karyawan di dalam perusahaan. Lingkungan kerja yang mendukung dan rekan sekerja yang mendukung akan membawa karyawan untuk bekerja secara optimal (Nugraheny, 2009). Oleh karena itu, kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama untuk menciptakan keadaan positif di lingkungan kerja perusahaan dan meningkatkan kinerja para karyawan dalam bekerja.

Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini sesuai dengan kajian teori yang dikemukakan oleh Marihot (2002) bahwa kepuasan kerja merupakan seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan, dan merupakan salah satu elemen yang penting dalam perusahaan untuk menarik dan memelihara karyawan yang berkualitas, yang dapat berfungsi untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, menurunkan tingkat absensi, meningkatkan kinerja karyawan, serta meningkatkan loyalitas karyawan, dikutip dari Lipu *et al.*, (2014).

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, seperti upah, pekerjaanitu sendiri, peluang promosi, *supervisor* dan rekan kerja. Kepuasan kerja karyawan dapat dicapai apabila semua harapannya dapat dipenuhi dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Dalam hal ini, dukungan organisasional, dukungan supervisor, dan dukungan rekan kerja, sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Dukungan organisasional yang diyakini oleh karyawan akan bergantung pada beberapa proses penilaian individu yang digunakan untuk menunjukkan komitmen yang dilakukan oleh pihak lain. Dalam hukum timbal balik dinyatakan bahwa individu yang diperlakukan baik oleh pihak lain, akan merasa bahwa dirinya memiliki kewajiban untuk membalasnya dengan perlakuan baik pula (dikutip dari Lestari, 2015).

Nijman (2004) mendefinisikan dukungan supervisor sebagai sejauh mana supervisor berperilaku dengan cara mengoptimalkan penggunaan pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan yang diperoleh dalam

pelatihan pada pekerjaan. Blanchard dan Thacker (2007: 196) mendefinisikan dukungan rekan kerja sebagai dorongan dan bantuan yang diterima peserta dari rekan kerja mereka. Dengan mendapatkan dukungan yang positif dari pimpinan dan segenap karyawan, maka kinerja kerja karyawan akan terpacu untuk lebih baik. Selain itu dukungan juga memberikan semangat kepada para karyawan sehingga mereka dapat saling mempercayai dan saling membantu, serta adanya hubungan baik antar karyawan di dalam lingkungan kerja.

*Credit Union (CU) Bahtera Sejahtera Maumere* merupakan koperasi kredit yang bergerak sebagai lembaga keuangan, tapi sejak tahun 2013 lebih bergerak sebagai lembaga pemberdayaan kepada anggota melalui kelompok-kelompok binaan. *Credit Union (CU) Bahtera Sejahtera Maumere* mengusung misi mencerdaskan anggota sehingga memiliki budaya investasi, berjiwa wirausaha, mengontrol penggunaan uang dan memperbaiki nilai moral. Untuk mencapai misi ini, *Credit Union (CU) Bahtera Sejahtera Maumere* merumuskan nilai inti bersumber dari kearifan lokal, salah satunya, U'hek Manar (Beriman), Bisa Ngaisiang ( Bijaksana), Liko Plipong Mior (Solider), U'neng Meret Waen To (Rendah Hati), Puter Mudeng Doto Molo (Jujur), Gu'a Ganu Ata Maha (Goa Ganu Ata Mo'an (Tekun) dan Liro Bliran Nain Blon (Ramah Lingkungan). *Credit Union (CU) Bahtera Sejahtera Maumere* perlu mengupayakan sejauh mana supervisor mendukung para karyawan dalam pelatihan baik itu pengetahuan, keterampilan dan perilaku dalam pekerjaan. Selain itu, dukungan dari sesama rekan kerja juga dapat

membantu dan menyemangati satu sama lain sehingga kinerja kerja para karyawan meningkat. Koperasi juga perlu menyediakan peralatan dan teknologi untuk menunjang proses kerja. Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari karyawannya, maka koperasi harus mempunyai peralatan dan teknologi yang mendukung karyawan tersebut telah bekerja keras.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini mencoba untuk menguji “pengaruh dukungan organisasional, dukungan supervisor dan dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di *credit union (cu)* bahtera sejahtera maumere”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana pengaruh dukungan organisasional, dukungan supervisor dan dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di *Credit Union (CU)* Bahtera Sejahtera Maumere”?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian yang dilakukan terarah dan hasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang ditetapkan, maka penelitian yang dilakukan hanya pada Credit Union (CU) Bahtera Sejahtera Maumere, khususnya pada karyawan Credit Union (CU) Bahtera Sejahtera Maumere. Agar permasalahan tidak terlalu luas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Dukungan organisasi dalam penelitian ini dibatasi pada 3 dimensi yaitu: dukungan organisasional, dukungan supervisor, dan dukungan rekan kerja (Yoon dan Lim (1999) dalam Fuad Mas'ud (2004) dikutip dari Nugraheny (2009).
2. Kepuasan kerja yang akan diteliti adalah lima aspek kepuasan kerja utama menurut Smith, Kendall, dan Hulin (1969) dikutip dari Tiarawati (2012) yang meliputi: pekerjaan itu sendiri, upah, rekan kerja, *supervisor*/atasan, peluang promosi.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana dukungan organisasional, dukungan supervisor dan dukungan rekan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di *Credit Union (CU)* Bahtera Sejahtera Maumere.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi *Credit Union (CU)* Bahtera Sejahtera Maumere

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan yang berarti dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, khususnya melalui dukungan organisasional, dukungan supervisor dan dukungan rekan kerja.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana, serta untuk mempraktekkan secara langsung ilmu yang telah diperoleh sehingga mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru.

### 1.6. Sistematika Penulisan

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi tentang teori-teori, penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis yang diperoleh melalui studi pustaka yang berkaitan dengan masalah penelitian yang telah ditetapkan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengambilan sampel, data yang digunakan, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengujian instrumen penelitian dan metode analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang pengujian instrumen, karakteristik demografi responden, tingkat persepsi dukungan organisasional, dukungan supervisor, dan dukungan rekan kerja, analisis tingkat kepuasan kerja, pengaruh dukungan organisasional, dukungan supervisor, dan dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja, dan pembahasan.

#### **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.

