

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan zaman yang semakin modern, persaingan bisnis dalam bidang apapun memiliki banyak tantangan yang harus dihadapi. Perusahaan perusahaan menggunakan banyak cara agar dapat meningkatkan perusahaan mereka dan juga meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Fungsi sumber daya manusia di sebuah perusahaan sangat berpengaruh pada aktivitas bisnis yang dikerjakan di suatu perusahaan. Hal tersebut disebabkan sumber daya manusia adalah aset yang berbentuk modal yang harus diprioritaskan. Oleh sebab itu fungsi dan peran sumber daya manusia tidak dapat digantikan (Ardianti et al., 2018: 15). Sumber daya manusia pada perusahaan dimanfaatkan dan dikelola secara optimal agar dapat mencapai efisiensi dan efektivitas organisasi serta mampu bersaing di tengah persaingan dunia bisnis yang sangat ketat.

Kedudukan dan peran sumber daya manusia sangat penting karena dapat menentukan kemajuan, perkembangan dan tercapainya tujuan suatu perusahaan. Untuk itu dibutuhkan manajemen sumber daya manusia yang terdidik, memadai, mampu bersaing dibidang yang ditekuninya pada perusahaan tersebut. Disisi penting dalam perusahaan dapat diukur dari sumber daya manusia yang meliputi karyawan yang memiliki kemampuan, kreativitas, kekuatan, keahlian, pengorbanan yang diberikannya untuk kepentingan perusahaan dan untuk kepuasan karyawan

memiliki peran yang sangat besar dalam kesuksesan sebuah perusahaan atau organisasi.

Pizza Hut Merupakan restoran berantai dan waralaba makanan internasional yang mengkhususkan dalam pizza. Pizza hut sekarang ini merupakan restoran pizza berantai terbesar di dunia, dengan hampir 12.000 restoran tersebar lebih dari 86 negara. Pizza Hut hadir di Indonesia pertama kalinya pada tahun 1984, yaitu; Pizza Hut Djakarta Theater. dan merupakan restoran pizza pertama di Indonesia. Saat ini, Pizza Hut di bawah naungan PT. Sarimelati Kencana, Pizza Hut merupakan restoran yang melayani *dine-in, take away, dan delivery service*.

Upaya perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang baik maka sebuah perusahaan harus mengambil tindakan yang dapat mendorong karyawan dalam meningkatkan dan mengembangkan kemampuan ataupun keahlian yang ada dalam diri karyawan (Parimita et al., 2018: 126). Perusahaan sering kali mengabaikan dampak yang timbul dari tidak kepuasan kerja, seperti disiplin kerja, lingkungan kerja dan komunikasi yang harus diterapkan agar karyawan senantiasa merasa puas dalam bekerja. Bilamana perusahaan terdapat karyawan yang mengalami gangguan produktivitas dan kepuasan dalam bekerja maka kegiatan operasional perusahaan dapat terganggu. Gangguan tersebut meliputi hal-hal, seperti rendahnya gairah kerja karyawan yang dapat menimbulkan kinerja kerja menurun dan juga rendahnya kualitas kerja yang dimiliki karyawan dalam menjalankan tugas. Dengan rutinitas kerja seperti itu secara terus menerus akan berakibat pada ketidakpuasan dan kebosanan dalam bekerja. Oleh karena itu perusahaan harus bisa mengatur pengelolaan Sumber Daya Manusia secara baik

agar dapat memperoleh kepuasan karyawan seperti yang diharapkan perusahaan maupun keinginan karyawan.

Berdasarkan pendapat para ahli pengaruh pada kepuasan kerja yaitu motivasi. Menurut Hasibuan (2017) menyatakan bahwa motivasi timbul dari adanya rasa kebutuhan terhadap diri sendiri dan dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan memperoleh kepuasan, oleh karena itu motivasi sering diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Apabila seseorang memiliki motivasi yang tinggi maka dia akan melakukan pekerjaan tersebut dengan maksimal dan juga sebaliknya, apabila seseorang tidak memiliki motivasi dalam bekerja maka tidak akan ada hal-hal baru yang bisa dia lakukan demi tercapainya target perusahaan tersebut. Motivasi ini penting, sebab dengan adanya motivasi dapat diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi. Komunikasi Menurut Sutrisno (2017: 17), merupakan sebuah konsep yang mempunyai banyak arti. Makna komunikasi dapat dibedakan menjadi Proses Komunikasi sosial makna ini ada dalam konteks ilmu sosial. Dimana para ilmuwan sosial menggunakan metode ini untuk penelitian biasanya fokus pada aktivitas manusia dan komunikasi itu terkait pesan dan perilaku. Untuk dapat melakukan komunikasi dengan baik dan juga efektif, kita diwajibkan untuk tidak hanya memahami prosesnya, tetapi juga dapat menerapkan pengetahuan kita dengan kreatif. Oleh karena itu, Komunikasi yang efektif dapat menjalin para pekerja agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan di tempat kerja dan menciptakan hubungan kerja

yang baik antara para pemimpin dan karyawan untuk meningkatkan kepuasan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah stress kerja. Menurut Mangkunegara (2017: 157) stress adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Tingkat stress yang dialami pada setiap karyawan berbeda-beda, dan setiap karyawan memiliki cara masing-masing untuk mengahadapinya. Stres dapat sangat membantu atau fungsional. Tetapi juga dapat berperan salah atau dapat merusak prestasi kerja. Stres kerja sangat mempengaruhi terhadap kepuasan yang dihasilkan oleh karyawan, apabila karyawan tidak dapat mengatasi stres yang dialaminya maka hal tersebut dapat menghambat kinerja karyawan. Apabila Kinerja yang dihasilkan menurun cepat atau lambat hal tersebut dapat berdampak buruk pula bagi perusahaan. Perusahaan kemungkinan besar akan mengalami kerugian sebagai dampak dari menurunnya kinerja yang dihasilkan karyawan.

Penelitian kali ini kami akan membahas Pizza Hut Icon Mall Gresik merupakan perusahaan publik yang bergerak dalam bidang ritel makanan siap saji dengan jumlah 43 karyawan yang di naungi oleh PT. Sarimelati Kencana yang berlokasi di Icon Mall Gresik jalan wahidin Sudirohusodo No.788, Kel. Kembangan, kec. Kebomas Gresik, Pizza Hut Icon Mall Gresik restoran yang melayani *dine-in, take away, dan delivery service*.

Dari hasil pengamatan penulis dapat dilihat bahwa terdapat fenomena yang terjadi pada Pizza Hut Icon Mall Gresik adalah dimana masalah yang terkait yaitu mengenai pengaruh motivasi komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan

karyawan. Berdasarkan penelitian diatas mengetahui seberapa besar tingkat motivasi kerja di Pizza Hut Icon Mall Gresik, dapat dilihat dengan kurangnya penghargaan diri dari manajer, sehingga karyawan sering merasa tidak dihargai dalam hasil kerja yang mereka lakukan. Disamping hal tersebut kurangnya kekuasaan terhadap pekerjaan perindividu. Selain itu kurangnya jaminan jangka panjang dari perusahaan jika sudah lama bekerja.

Kurangnya komunikasi yang efektif antar karyawan dalam penyampaian informasi merupakan kendala yang terjadi di Pizza Hut Icon Mall Gresik. Karyawan sering terjadi kesalah pahaman dalam penyampaian informasi antar karyawan sehingga terjadinya konflik antar karyawan yang dapat mengakibatkan hubungan karyawan menjadi renggang. Jika secara terus-menerus akan menyebabkan konflik pribadi yang akan terganggu pada pencapaian kinerja yang diharapkan perusahaan. Dengan begitu kepuasan karyawan akan timbul pada diri sendiri karena hubungan dengan karyawan pada tempat kerja yang tidak akrab. Hal ini menyebabkan pekerjaan menjadi tertunda dan pada masalah atau konflik berkepanjangan akan mengakibatkan kerugian secara langsung maupun tidak langsung.

Stres dapat timbul akibat adanya tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidaklarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Namun, banyak pekerjaan yang menumpuk yang membuat para karyawan kewalahan. Hal ini menunjukkan Stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat merugikan perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Stres kerja yang dialami oleh setiap

karyawan bisa saja berbeda-beda. Stres ditentukan pula oleh individunya sendiri. Reaksi-reaksi psikologis, fisiologis atau dalam bentuk perilaku terhadap stres adalah hasil dari interaksi situasi dengan individunya, ciri-ciri kepribadian yang khusus dan pola-pola perilaku yang didasarkan pada sikap, kebutuhan, nilai-nilai, pengalaman lalu, keadaan kehidupan, dan kecakapan. Tuntutan peran ganda umumnya dialami oleh setiap individu yang melibatkan diri dalam lingkungan organisasi, yaitu sebagai pekerja dan tulang punggung keluarga sehingga lebih rentan mengalami stres. Tuntutan pekerjaan, rumah tangga, dan ekonomi keluarga sangat berpotensi menyebabkan rentan mengalami stress.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis berkeinginan melakukan penelitian dengan mengambil judul **“MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PIZZA HUT ICON MALL GRESIK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja di Pizza Hut Icon Mall Gresik?
2. Apakah komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja di Pizza Hut Icon Mall Gresik?
3. Apakah stress kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja di Pizza Hut Icon Mall Gresik?

4. Apakah motivasi, komunikasi dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Pizza Hut Icon Mall Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja di Pizza Hut Icon Mall Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi secara parsial terhadap kepuasan kerja di Pizza Hut Icon Mall Gresik .
3. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja di Pizza Hut Icon Mall Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Pizza Hut Icon Mall Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, di harapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi akademisi

Untuk menambah ilmu pengetahuan bagi orang banyak khususnya bagi mahasiswa lainnya yang akan mengadakan penelitian lanjutan.

- b. Bagi penulis

Bagi penulis, merupakan tambahan pengetahuan dan wawasan dalam penerapan ilmu ekonomi, khususnya dalam bidang sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi konsumen

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi karyawan.

b. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk penyusunan strategi sumber daya manusia.