

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Karyawan merupakan asset organisasi yang harus dikelola dengan baik, keberadaan manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan atau organisasi mengelola, mengatur, mengurus dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi untuk mencapai tujuan perusahaan, Adanya sumber daya manusia tenaga kerja mempunyai peranan penting dalam perusahaan sebagai pelaksanaan dan fungsi fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian , *Staffing* , kepemimpinan, pengendalian, pengawasan dan pelaksanaan operasional organisasi.

Restoran cepat saji adalah salah satu industri di dunia yang berkembang cepat, khususnya di area perkotaan, sebagai tanggapan terhadap gaya hidup modern dengan fleksibilitas yang semakin meningkat. Adanya perubahan gaya hidup serta semakin diterimanya restoran cepat saji oleh masyarakat, maka persaingan antar gerai restoran cepat saji terhadap kualitas produk dan layanan akan semakin menonjol di masa. Persaingan bisnis perusahaan makanan siap saji adalah bisnis makanan yang saat ini saat ini bersaing semakin sengit. Banyak perusahaan-perusahaan makanan siap saji berekspansi dengan melebarkan usahanya dengan memperbanyak gerai hingga ke daerah-daerah luar. Tentunya ini akan menyerap banyak SDM sebagai karyawan baru.

McDonald's merupakan restoran cepat saji terbesar di dunia yang diawali pada tahun 1955 di California, Amerika Serikat. McDonald's hingga saat ini telah memiliki ribuan restoran yang tersebar di lebih dari 100 negara, salah satunya di Indonesia tepatnya di Mc Donalds Cabang Jendral Gatot Subroto Bandung.

Setiap perusahaan pada umumnya menginginkan sumber daya manusia yang mempunyai produktifitas yang tinggi dalam bekerja, karena tanpa Sumber daya manusia yang berkualitas juga suatu perusahaan tidak akan mungkin berjalan dengan baik antara sumber daya manusia dan perusahaan harus memiliki hubungan yang saling membutuhkan yaitu perusahaan membutuhkan karyawan yang produktifitas sedangkan karyawan membutuhkan perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktifitas karyawan adalah kepuasan kerja karyawan. Bagaimana menciptakan kepuasan kerja karyawan sehingga karyawan dapat bekerja dengan optimal dan merasa puas atas pekerjaan yang dikerjakan sehingga melakukan pekerjaan dengan senang hati dan berupaya terus menerus meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka. sedangkan karyawan yang tidak merasa puas cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang membosankan dan menjenuhkan sehingga mereka mengerjakan pekerjaan dengan asal asalan bahkan bisa mengundurkan diri.

Tingkat kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan berhubungan dengan *labour turnover* yang artinya bahwa kepuasan kerja yang tinggi selalu dihubungkan dengan *labour turnover* karyawan yang rendah dan sebaliknya jika karyawan banyak yang tidak puas maka turnover tinggi.

**Tabel 1. 1Tingkat *Turn over* Karyawan**

No	Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan Keluar		Karyawan Masuk	Tingkat <i>Turn over</i>
			Voluntary <i>Turn over</i>	Involuntary <i>Turn over</i>		
1	2018	44	6	3	9	16,72
2	2019	44	4	4	6	17,6
3	2020	42	3	3	6	16,38
Jumlah		42	13	10	21	16,72/thn

Sumber : Mc Donalds Gatot Subroto Bandung 2022

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa *Turn over* yang terjadi pada Mc Donalds Gatot Subroto sejak tahun 2018 adalah berjumlah di atas 10%. Tingkat *Turn over* di Mcdonald's Gatot Subroto selalu terjadi setiap tahunnya. Dari Hasil wawancara Sebagian karyawan yang keluar adalah karyawan diterima di perusahaan lain, karir yang dirasakan tidak berkembang sehingga mereka merasakan jenuh dan monoton. Selain itu adanya keluhan kesah karyawan mengenai hubungan karyawan dengan atasan tidak sejalan. Berdasarkan hal tersebut untuk menggambarkan kepuasan kerja di Mc Donald's Gatot Subroto Kota Bandung, kembali dilakukan penyebaran kuisiонер sementara terhadap 35 karyawan. Hasil penyebaran kuisiонер dapat dilihat pada Tabel 1.2

**Tabel 1. 2 Hasil Pra Survey Kepuasan Kerja**

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata-
----	------------	----	---	----	----	-----	-------	-------

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata-rata
1	Saya merasa puas dengan Gaji yang saya terima dapat memenuhi kebutuhan saya sehari-hari	3	21	11	0	0	132	3,77
2	Saya merasa puas dengan Saya diberikan kesempatan untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi	0	4	31	0	0	109	3,11
3	Saya merasa puas dengan Pekerjaan yang saya kerjakan menyenangkan	5	19	11	0	0	134	3,82
4	Saya merasa puas dengan Atasan memberikan kritik yang membangun terhadap saya dalam segala situasi	0	8	17	10	0	103	2,94
5	Saya merasa puas dengan Rekan kerja selalu membantu memberikan solusi ketika saya berada dalam kesulitan	0	11	14	10	0	106	3,02
Skor Rata-Rata								3,33

Sumber : hasil olah data oleh peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat hasil survey yang penulis lakukan terhadap karyawan McDonald's Gatot Subroto Kota Bandung, dapat diketahui tanggapan karyawan mengenai kepuasan Belum maksimal dan berdasarkan hasil wawancara beberapa karyawan menyebutkan banyak keluhan karyawan tentang gaji dan rekan sesama pekerja sehingga mereka tidak merasakan semangat dalam bekerja karena suasana yang jenuh.

**Tabel 1. 3 Kondisi Faktor – Faktor Yang di duga Mempengaruhi Kepuasan kerja**

No.	Variabel	Total Skor	Skor Rata – Rata
-----	----------	------------	------------------

1.	Stres Kerja	454	4,34
2.	Pengembangan karir	1.203	3.4
3.	Lingkungan kerja	886	4.21
4.	Motivasi	729	4.16
5.	Prestasi kerja	726	4.14
6.	Gaya kepemimpinan	754	4.30
7.	Disiplin	591	4.11

Sumber : hasil olah data oleh peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.3 kuesioner pra survey faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja yaitu stres kerja dan pengembangan karir. Pengembangan karir merupakan hal penting dalam mengembangkan dan memperhatikan sumber daya manusia yang sangat mendukung efektifitas individu dalam mencapai tujuan dan menciptakan kepuasan kerja, semakin baik kesempatan untuk mengembangkan karirnya maka semakin besar kepuasan kerja karyawan sehingga menghasilkan hasil pekerjaannya dengan baik. McDonald's memiliki peluang karir yang sangat kecil, peluang karir ini merupakan salah satu indikasi penyebab kurangnya kepuasan kerja pada setiap karyawan.

**Tabel 1. 4 Hasil Pra Survey Pengembangan karir**

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata-Rata
1	Saya paham mengenai kebutuhan karir saya	0	2	33	0	0	107	3,05
2	Perusahaan membantu karyawan dalam mengembangkan karir	0	0	32	3	0	102	2,91
3	Perusahaan memberikan fasilitas lengkap bagi para karyawan agar lebih mudah dalam bekerja	2	30	3	0	0	139	3,97

4	Perusahaan memberikan pelatihan-pelatihan terkait pengembangan karir saya	0	21	14	0	0	126	3,6
5	Saya tidak merasa diperlakukan berbeda dengan rekan kerja lain mengenai pengembangan karir	0	5	30	0	0	110	3,14
6	Informasi mengenai pengembangan karir mudah saya dapatkan	2	28	5	0	0	137	3,91
No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata-Rata
8	Mutasi kerja sesuai dengan minat dan kemampuan karyawan	0	3	31	1	0	107	3,05
9	Jabatan yang saya emban sesuai dengan kemampuan yang saya miliki	0	25	10	0	0	130	3,71
10	Program pengembangan dan pelatihan disini dilakukan untuk mengembangkan kemampuan dan ketrampilan karyawan	2	24	9	0	0	133	3,8
Skor Rata-Rata								3,4

Sumber : hasil olah data oleh peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa pengembangan karir di McDonald's secara keseluruhan belum sesuai yang diharapkan, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa indikator mengenai Perusahaan membantu karyawan dalam mengembangkan karir mendapatkan kecendrungan rata rata rendah dari karyawan memiliki skor paling rendah yaitu skor rata rata 2,91 skor tersebut masuk dalam ketegori kurang baik.

Selain Pengembangan karir, Stress kerja juga merupakan salah satu faktor yang

di duga mempengaruhi Kepuasan kerja pegawai Mc Donald's Gatot Subroto kota Bandung. Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres merupakan tanggapan seseorang terhadap kondisi yang dirasakan baik secara fisik maupun psikologis yang berlebihan karena suatu tuntutan pekerjaan secara internal maupun eksternal. Ketidak mampuan pegawai dalam menghadapi stres dan membiarkannya berlarut – larut berakibat pada kondisi mental dan emosional yang akan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai tersebut. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat pegawai menjadi tertekan, tidak termotivasi dan frustrasi menyebabkan pegawai bekerja tidak optimal sehingga kinerja pun akan terganggu. Berdasarkan hasil penelitian di Mc Donald's Gatot Subroto data yang diperoleh dari hasil kuesioner pra survei mengenai stres kerja :

**Tabel 1. 5 Hasil Pra Survey Stress kerja**

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata-Rata
1	Saya merasa tertekan atau tegang karena kurang bisa menyesuaikan dengan perubahan struktur organisasi perusahaan	15	20	0	0	0	155	4,42
2	Saya merasa tertekan atau tegang karena tugas yang diberikan kepada saya	10	25	0	0	0	150	4,28
3	Saya merasa tertekan atau tegang karena saya memiliki konflik dengan atasan atau rekankerja	17	18	0	0	0	157	4,48

4	Saya merasa tertekan atau tegang karena peralatan kerja yang disediakan kurang Memadai	7	28	0	0	0	147	4,2
Skor Rata-Rata								4,34

Sumber : hasil olah data oleh peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.5 di atas, dapat dilihat dari nilai rata-rata realisasi sebesar 4,34 dan pertanyaan karyawan tertekan atau tegang karena saya memiliki konflik dengan atasan atau rekan kerja mendapatkan rata rata tertinggi yaitu 4,48. wawancara mengenai stres kerja di Mc Donald's Gatot Subroto beberapa karyawan menyebutkan adanya konflik yang terjadi baik dari internal maupun eksternal, adanya komunikasi yang kurang baik antar sesama pegawai ataupun antara atasan dengan bawahan, masih ada beberapa pegawai memiliki hubungan yang kurang baik dengan sesama rekan kerja dan keluarganya sehingga kurang berkonsentrasi dalam bekerja serta sikap pimpinan terhadap pegawai dapat mempengaruhi tingkat stres pada pegawai.

Maka berdasarkan fenomena dan masalah yang telah diuraikan. penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Pengembangan karir dan Stress kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan McDonald's Gatot Subroto Kota Bandung**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah merupakan proses perumusan masalah yang akan diteliti. Sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup di dalam



penelitian.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Identifikasi masalah merupakan cakupan atau lingkup masalah yang telah diuraikan sebelumnya. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terlihat adanya permasalahan dalam Kepuasan kerja karyawan Mc Donald's Gatot Subroto kota Bandung diantaranya:

1. Kepuasan kerja :
  - a. Masih ada beberapa karyawan yang merasa gaji yang diterima tidak dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari
  - b. Karyawan merasa kurang ada kesempatan untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi
  - c. Banyak keluhan kesah sesama pekerja sehingga mereka tidak merasakan semangat dalam bekerja karena suasana yang jenuh.
2. Pengembangan karir:
  - a. Perusahaan kurang membantu dalam pengembangan karir
  - b. Kurang adanya pelatihan-pelatihan terkait pengembangan diri
  - c. Informasi mengenai pengembangan karir sulit di dapatkan
3. Stress kerja:
  - a. Karyawan tertekan atau tegang karena tugas yang diberikan

- b. Masih ada beberapa pegawai memiliki hubungan yang kurang baik dengan sesama rekan kerja dan keluarganya sehingga kurang berkonsentrasi dalam bekerja
- c. sikap pimpinan terhadap pegawai dapat mempengaruhi tingkat stres pada pegawai.

### **1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pengembangan karir di Mc Donald's Gatot Subroto Kota Bandung
2. Bagaimana Stress kerja di Mc Donald's Gatot Subroto Kota Bandung
3. Bagaimana kepuasan kerja di Mc Donald's Gatot Subroto Kota Bandung
4. Seberapa besar Pengembangan karir, Stress kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Mc Donald's Gatot Subroto Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa:

1. Stres Kerja di Mc Donald's Gatot Subroto Kota Bandung
2. Pengembangan karir di Mc Donald's Gatot Subroto Kota Bandung
3. Kepuasan kerja di Mc Donald's Gatot Subroto Kota Bandung

4. Besarnya pengaruh pengembangan karir dan Stress kerja terhadap Kepuasan kerja karyawan di Mc Donald's Gatot Subroto Kota Bandung

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan mengenai manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian baik kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis.

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan teori mengenai Pengembangan karir, Stress kerja dan Kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan teori yang dipelajari dengan fakta yang ada di lapangan sehingga dapat memberikan pemikiran kajian manajemen sumber daya manusia

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan pengalaman tersendiri dan dapat dijadikan bahan studi perbandingan antara teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan praktik atau kenyataan yang ada selama penelitian
2. Bagi Instansi Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pemimpin untuk meningkatkan Pengembangan karir, Stress kerja dan Kepuasan kerja karyawan

3. Bagi Pihak Lain Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam merubah pengetahuan, serta informasi lingkungan akademis sehingga dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya