

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam dunia bisnis saat ini banyak sekali bisnis yang bermunculan, seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih dan membuat persaingan dalam dunia bisnis ini semakin ketat. Perusahaan berlomba-lomba untuk dapat meningkatkan hasil keuntungan secara maksimal dengan menggunakan sumber daya perusahaan seminimal mungkin. Ada banyak sekali sumber daya yang dapat digunakan oleh perusahaan, namun sumber daya manusia lah yang paling utama sebab semua aktivitas dimulai dari perencanaan hingga pengevaluasian, semuanya dilakukan oleh manusia hingga akhirnya dapat mencapai sebuah tujuan perusahaan dalam waktu jangka panjang.

Manajemen sumber daya manusia (*human resource management*) adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai dan mengompensasi karyawan, dan untuk mengurus relasi tenaga kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan (Siswati & Enny Widyaningrum, 2017: 2). Manusia memiliki peran penting dalam setiap aktivitas organisasi, berfungsi sebagai perencana, pelaksana, dan penentu pencapaian tujuan organisasi. Organisasi memerlukan SDM yang berkualitas agar dapat bekerja secara efektif dan efisien. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, maka diperlukan pengelolaan dan pemeliharaan SDM yang baik. Semakin baik kualitas SDM di perusahaan, semakin mudah pula untuk mencapai tujuan, visi, dan misi

organisasi. Jika kualitas karyawan dijaga dan diperhatikan maka akan tercipta sebuah kepuasan tersendiri bagi karyawan.

Maka dari itu, kepuasan kerja merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh pimpinan perusahaan karena di lingkungan kerja modern seperti ini, karyawan sering dihadapkan pada tuntutan yang tinggi dalam hal produktivitas. Dalam konteks ini, keberhasilan sebuah perusahaan sering diukur melalui kinerja dan produktivitas karyawan. Karyawan yang memiliki kinerja dan produktivitas yang baik biasanya didukung oleh tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Karyawan yang merasakan kepuasan kerja yang tinggi cenderung lebih menyukai pekerjaannya, sehingga karyawan tersebut akan menjalankan pekerjaannya dengan baik (Indra & Rialmi, 2022).

Penelitian ini dilakukan pada karyawan non manager di CV. Tweely Jaya Group Kota Tasikmalaya. Perusahaan ini merupakan perusahaan retail yang bergerak di salah satu bidang *fashion item* tas yang terkenal di Kota Tasikmalaya, dengan menjual berbagai model tas dengan harga yang cukup terjangkau. Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan peneliti, ditemukan fenomena atau masalah terkait kepuasan kerja yaitu mengenai gaji dan rekan kerja. Berikut tabel data kepuasan kerja karyawan CV.Tweely Jaya Group Kota Tasikmalaya:

**Tabel 1.1**  
**Hasil Kuesioner Pra-Survey Tentang Kepuasan Kerja**

No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah Karyawan	Total Responden (%)
		Ya	Tidak		
1.	Saya merasa gaji saya sesuai dengan upaya yang saya lakukan.	49,2	50,8	15	100
2.	Saya merasa tertantang dengan pekerjaan yang saya lakukan.	81,4	18,6	15	100

No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah Karyawan	Total Responden (%)
		Ya	Tidak		
3.	Lingkungan kerja saya terasa tidak koperatif dan cenderung kompetitif.	27,1	72,9	15	100
4.	Saya merasa didukung oleh atasan dalam pekerjaan saya.	91,5	8,5	15	100
5.	Saya merasa tidak ada kesempatan untuk berkembang dalam karir saya.	74,6	25,4	15	100
6.	Lingkungan kerja saya nyaman dan mendukung produktivitas.	100	0	15	100

Sumber: Hasil Data Diolah Peneliti (2024).

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 1.1, terlihat bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan non manager di CV.Tweely Jaya Group belum maksimal. Pada pernyataan pertama, terlihat bahwa sebanyak 50,8% menjawab tidak terhadap pernyataan mengenai kecocokan gaji yang diterima dan usaha yang telah mereka lakukan. Hal ini bisa mengindikasikan ketidakpuasan terkait kompensasi yang diterima, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kurangnya kenaikan gaji yang signifikan, atau ketidakadilan dalam pembagian kompensasi. Selain itu dalam pernyataan ketiga sebanyak 72,9% karyawan non manager di CV.Tweely Jaya Group menyatakan ketidak setujuan terhadap pernyataan mengenai interaksi dan suasana hubungan rekan kerja. Mayoritas karyawan merasa bahwa rekan kerja lebih kompetitif daripada koperatif. Artinya, karyawan merasa ada lebih banyak persaingan antar rekan kerja dengan fokus yang lebih besar pada pencapaian individu daripada pencapaian bersama. Kondisi ini mungkin menciptakan suasana yang kurang mendukung kolaborasi, yang pada akhirnya dapat memengaruhi produktivitas dan kepuasan kerja secara keseluruhan.

*Job satisfaction* atau kepuasan kerja adalah perasaan positif yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaannya, yang muncul dari evaluasi terhadap karakteristik pekerjaan tersebut (Indrasari, 2017:39). Karyawan yang merasakan kepuasan

cenderung lebih menyukai pekerjaannya daripada tidak menyukainya, sehingga karyawan tersebut akan menjalankan pekerjaannya dengan baik. Oleh karena itu, *job satisfaction* memiliki arti yang sangat penting dalam menciptakan suasana di lingkungan perusahaan (Fatimah, 2024).

Dalam usaha mencapai kepuasan kerja karyawan, salah satu tantangan dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM) adalah mengurangi *burnout*. Menurut (Rosada, 2023) *burnout* adalah suatu sindrom karena adanya tekanan kerja yang menyebabkan seseorang menjadi merasa letih, kelelahan mental dan emosional, serta perasaan tidak berdaya, yang disebabkan oleh stres akibat pekerjaan yang terlalu berat. Karyawan yang tidak mencapai kematangan psikologis akan menyebabkan frustasi, mengakibatkan *burnout*, dan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Guntur, 2022). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis menunjukan karyawan bagian marketing menghadapi tantangan signifikan dalam memenuhi target konten harian dan FYP (*for your page*), yang berdampak pada tingkat stres kerja. Stres kerja dapat menjadi awal mula terjadinya *burnout* karena memicu kehilangan motivasi, kesulitan konsentrasi dan gangguan kesehatan fisik serta mental. *Burnout* dapat timbul akibat beban kerja yang berlebihan, tugas-tugas yang tidak jelas, dinamika hubungan kerja, perkembangan karir, dan kondisi lingkungan kerja (Fatimah, 2024).

Melihat permasalahan tersebut perusahaan harus memperhatikan kondisi karyawannya untuk mencegah terjadinya *burnout*, karena hal ini dapat memicu adanya rasa jemu serta kelelahan berlebihan dalam menjalankan pekerjaan. Jika dibiarkan dan tidak dikelola dengan baik maka dapat mengakibatkan *burnout* pada

karyawan. Dengan demikian, hal tersebut juga tentunya dapat menurunkan produktifitas karyawan dan akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga menimbulkan perasaan tidak puas terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Meningkatkan kepuasan kerja karyawan dapat dilakukan melalui *innovative behavior* dengan memberikan kesempatan karyawan untuk berkreasi dan mengembangkan ide-ide baru. Dengan demikian, mereka merasa memiliki kontrol atas pekerjaan mereka dan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Tenaga kerja yang puas atas hasil kerjanya akan lebih produktif, kreatif dan inovatif (Ernanto & Indriyaningrum, 2023). Perilaku inovatif didefinisikan sebagai rangkaian tindakan individu yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menerapkan hal-hal baru yang bermanfaat bagi organisasi (Zain et al., 2024). Ini mencakup pengembangan ide produk atau teknologi baru, serta perubahan dalam prosedur administratif yang bertujuan untuk meningkatkan hubungan kerja atau menerapkan gagasan baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses kerja.

Pentingnya perilaku inovatif terletak pada kemampuan setiap individu atau pegawai untuk merespons perubahan dengan menciptakan ide-ide baru dan gagasan untuk meningkatkan metode kerja (Zain et al., 2024). Semakin tingginya pegawai dalam bekerja berinovatif maka akan meningkatkan hasil kinerja yang baik. Maka dari itu untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, perusahaan dapat mendorong karyawan menerapkan perilaku inovatif dan perilaku kreatif. Selain itu, *innovative behavior* juga dapat membantu perusahaan untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan, sehingga perusahaan dapat tetap bersaing dan sukses di pasar.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian ini merumuskan *innovative behavior* dapat berpengaruh positif *job satisfaction*, akan tetapi efek tersebut dapat rendam jika stress kerja karyawan sangat tinggi dan tidak dapat dikelola dengan baik, pada akhirnya akan megakibatkan burnout dan memperhambat inovatif dan kreatif karyawan. dimana hal tersebut juga akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Innovative Behavior Terhadap Job Satisfaction dengan Burnout sebagai variabel intervening**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis menunjukan masalah, yaitu:

1. Bagaimana *Innovative Behavior*, *Burnout* dan *Job Satisfaction* CV.Tweely Jaya Group Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh *Innovative Behavior* terhadap *Job Satisfaction* pada CV.Tweely Jaya Group Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh *Innovative Behavior* terhadap *Burnout* pada CV.Tweely Jaya Group Kota Tasikmalaya?
4. Bagaimana pengaruh *Burnout* terhadap *Job Satisfaction* pada CV.Tweely Jaya Group Kota Tasikmalaya?
5. Bagaimana pengaruh *Innovative Behavior* terhadap *Job Satisfaction* melalui *Burnout* di CV.Tweely Jaya Group Kota Tasikmalaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui variabel-variabel yang digunakan dalam model penelitian yaitu:

1. *Innovative Behavior, Burnout* dan *Job Satisfaction* pada CV.Tweely Jaya Group Kota Tasikmalaya.
2. Pengaruh *Innovative Behavior* terhadap *Job Satisfaction* pada CV.Tweely Jaya Group Kota Tasikmalaya.
3. Mengetahui pengaruh *Innovative Behavior* terhadap *Burnout* pada CV.Tweely Jaya Group Kota Tasikmalaya.
4. Mengetahui pengaruh *Burnout* terhadap *Job Satisfaction* pada CV.Tweely Jaya Group Kota Tasikmalaya.
5. Mengetahui pengaruh *Innovative Behavior* terhadap *Job Satisfaction* melalui *Burnout* di CV.Tweely Jaya Group Kota Tasikmalaya.

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Pada studi ini memiliki manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta memberikan wawasan baru kepada pembaca. Selain itu, temuan riset ini dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta ingin mengembangkan mengenai kepuasan kerja karyawan di CV. Tweely Jaya Group Tasikmalaya.

#### **1. Kegunaan Pengembangan Ilmu**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat membantu mengembangkan penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen

sumber daya manusia terkhususnya mengenai *innovative behavior, job satisfaction* dan *burnout*.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di CV. Tweely Jaya Group Kota Tasikmalaya yang bertempat di Jalan Salamnunggal No.3a, RW.1, Parakanyasag, Kec. Indihiang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46151.

### **1.5.2 Jadwal penelitian**

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan September 2024 sampai dengan bulan Mei 2025, sebagaimana terlampir dalam jadwal penelitian (Lampiran 1).