

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Sumber daya manusia adalah bagian terpenting dalam suatu organisasi atau kantor untuk mencapai tujuan organisasi atau kantor tersebut. Sumber daya manusia yang efektif, efisien dan mempunyai fungsi yang tinggi akan menunjang kinerja organisasi dalam bersaing dengan organisasi pengoperasi lainnya (Wartana, 2011). Kualitas sumber daya manusia yang cukup rendah yaitu Meskipun menunjukkan bahwa produktivitas karyawan rendah, namun produktivitas kerja penting, dan organisasi dapat menggunakan strategi ketika mereka melakukan pekerjaannya dengan baik atau terkait dengan situasi ekstrim. (Rhoades & Eisnberger, 2002).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti gereja adalah: 1. Rumah (*house*) tempat diadakannya doa dan doa umat Kristiani. 2. Sekelompok (organisasi) umat Kristiani yang mempunyai iman yang sama dan ajaran serta metode yang sama (-Katolik, -Protestan, dll). dan salah satu gereja yang di teliti adalah Gereja Kristen Indonesia, atau disingkat Gki, adalah sekelompok gereja Kristen Protestan yang didirikan di Indonesia, berkantor pusat di Jakarta dan menjadi rumah bagi beberapa gereja kristen Indonesia seperti majelis umum gki. gereja X di dalamnya mempunyai karyawan kantor serta badan berpelayanan yang

tersusun dari karyawan yang di dalamnya terdapat bagian umum, security, kantor, mengurus taman, multimedia, soundement, cleaning servis, driver, diakonia transformasi, TPK ( Tim pelayanan kedukaan), asisten Pembina, Pembina dan Pendeta.

Gereja X berada di Kota Yogyakarta dan Gereja X ini mempunyai keunikan dalam berbagai macam-macam tata ibadah sehingga banyak mahasiswa-mahasiswi berpelayanan di setiap gaya ibadahnya, oleh karena itu menjadi acuan bahwa Gereja X ini menerima siapa saja atau anggota gereja lain yang bisa berpelayanan di Gereja X. Gereja merupakan salah satu organisasi non profit yang memiliki peran penting, terkhusus bagi umat kristen sebagai salah satu tempat beribadah juga, tempat ibadah juga menjadi pusat kehidupan dan kegiatan spiritual umat Kristiani, merayakan kebaktian hari raya dan ibadah hari Minggu, serta pembelajaran alkitab dari anak-anak sampai lansia dengan begitu alasan peneliti mengambil Gereja X di Yogyakarta sebagai acuan sistem organisasi yang dijalankan di Gereja X yaitu dari sistem kerja pegawai dan pembinaan gereja, serta majalis dan aktivis mengambil peran dalam struktur organisasi yang dijalankan dan Gereja X juga saling membantu terkhususnya pada sekolah-sekolah yang kurang diperhatikan pada pedalaman-pedalaman serta kebutuhan warga yang sedikit kurang mampu, sehingga bantuan dari persembahan umat kristiani diolah dan digunakan gereja sebagai salah satu dukungan dan apresiasi untuk umat lain bisa dapat bantuan serta dukungan-dukkungan organisasi yang sedang berjalan yaitu program-program.

Karyawan Gereja X juga memberikan informasi bahwa tingkat kepuasan kerja juga menjadi salah satu motivasi untuk bisa bekerja dengan baik dan juga saling bekerja sama dengan karyawan lainnya dan tingkat kepuasan kerja karyawan Gereja X ini juga akhirnya membuat karyawan-karyawan yang lain untuk bisa bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan dan dalam setiap bulan selalu ada evaluasi kerja dari atasan untuk proses program kerja karyawan dan disitu bisa di lihat bagaimana tingkat kepuasan kerja seseorang untuk mendapatkan hasil yang baik. Keberhasilan pengembangan organisasi ditentukan oleh faktor manusia, karena manusia merupakan penggerak kegiatan organisasi Menurut Okoye dan Ezejiofor (2013). Menurut Hay Group dan pusat penelitian ekonomi dan bisnis, angkatan kerja di Indonesia jauh lebih besar dibandingkan Negara-negara maju lainnya seperti Amerikat Serikat, Australia, Kanada, Jerman, Inggris dan Belanda (Jufi Lailatul Mufarrikhah, 2020).

Dalam suatu organisasi, banyak sekali terdapat fenomena permasalahan yang paling sering terjadi di suatu organisasi atau kantor dan ada kalanya sistem organisasi perlu mempertahankan karyawan dan dapat berfungsi sesuai dengan kebutuhan. Hal ini sering dikaitkan dengan kepuasan kerja dan sering kali digambarkan sebagai keadaan pikiran karyawan yang senang dan bahagia dengan pekerjaannya, sehingga karyawan sangat mencintai pekerjaannya dan hal ini tercermin dari kerja, pembelajaran dan etos kerja. (Kartika & Kaihatu, 2010).

Menurut Priansa (2016) kepuasan kerja berkaitan dengan bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya dan hal ini berkaitan dengan banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, seperti gaji, promosi, pengawasan, upah penghargaan, praktik dan peraturan kerja, rekan kerja dan praktek kerja dan saling berkomunikasi. Kepuasan Kerja seorang karyawan adalah sebuah semangat kerja karyawan di dalam organisasi yang dimana dikaitkan. Hal ini terkait dengan pekerjaan dalam konteks yang lebih luas, seperti pekerjaan yang produktif dan fleksibel, yang menghasilkan kinerja kerja yang lebih baik dan imbalan ekonomi,

sosial, dan psikologis yang lebih besar bagi para pekerja. Dengan demikian akan ada pengupahan yang adil dan wajar, yang akan menghasilkan semangat kerja yang baik yang berujung pada kerja keras, yang akan berdampak pada kerja para pegawai. (Newstroom,2007).

Berdasarkan informasi dan hasil yang didapatkan melalui wawancara pada hari jumat 9 september 2022 dan jumat 27 januari 2023 pada beberapa karyawan Gereja X di Yogyakarta dan di hubungkan dengan Aspek-Aspek yang di ambil dari Luthans (2006), sistem kerja yang terdapat pada Gereja X ini melakukan sistem part time dan full timer yang dimana bekerja sesuai struktur organisasi masing-masing kegiatan pada Gereja X, saya mendapatkan informasi bahwa pada sistem kerja karyawan part time terkadang melakukan pekerjaan yang sudah sama dengan karyawan full timer, akan tetapi pengasilan karyawan

part time tidak setara dengan yang diperoleh karyawan full timer, oleh karena itu tingkat kepuasan karyawan juga akan tidak maksimal untuk bekerja seakan-akan menjadi beban kerja pada karyawan dan juga mendapatkan informasi bahwa tingkat kerja karyawan sangatlah tinggi sehingga karyawan harus tetap membuat pekerjaan mereka senyaman mungkin, sikap kerja dan bakat serta keterampilan yang ada pada karyawan, dengan begitu secara fisik dari karyawan sendiri menjadi kesalahan dalam bekerja dengan adanya event-event di gereja, karyawan serta pembinaan harus mengkoordinasikan dengan atasan untuk jalannya kelangsungan kegiatan-kegiatan yang diprogramkan. dengan begitu karyawan sendiri kadang mengeluh dengan beban kerja yang dijalankan sehingga karyawan jatuh sakit bahkan stress dengan pekerjaan mereka sendiri, disebabkan atasan ingin semaksimal mungkin dalam kegiatan besar seperti hari-hari raya besar dan tuntutan yang begitu besar sehingga karyawan sendiri memikirkan apa bisa memenuhi keinginan atasan dan juga karyawan dengan karyawan lain saling bersaing antara siapa yang paling bekerja yang sesuai dan tidak sesuai, serta kondisi kerja karyawan semakin menurun sehingga membuat karyawan merasakan capek dan lelah untuk mengerjakan pekerjaan mereka setiap hari. tetapi dengan semangat yang tinggi karyawan juga mempunyai kesempatan untuk mengambil cuti tahunan selama masa bekerja, oleh karna itu sistem organisasi dapat berjalan dengan baik sesuai prosedur kerja karyawan.

Menurut Sutrisno 2015, kepuasan kerja ada dua jenis, yang mana konsep pertama melihat kepuasan kerja sebagai respon emosional yang kompleks. Respon emosional ini dihasilkan dari motivasi dan keinginan karyawan, bahkan persyaratan dan keinginan pekerjaan yang berhubungan dengan realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menghasilkan beberapa jenis respon emosional, seperti perasaan bahagia, puas atau puas. perasaan tidak puas. Arti lainnya kepuasan kerja adalah sikap pegawai dalam bekerja yang berkaitan Menurut Robbins 2015, kepuasan kerja ditunjukkan oleh faktor-faktor yang berkaitan dengan sifat pekerjaan pekerja, kerjasama antar pekerja, dan biaya pekerjaan, termasuk aspek fisik dan mental. Artinya, menilai kecenderungan karyawan untuk mengembangkan perasaan positif terhadap pekerjaannya, dan kepuasan kerja sangat penting dalam organisasi karena mempengaruhi produktivitas karyawan. Keuasaan untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu merupakan kunci pokok berhasilnya maka organisasi atau kantor dapat mempertahankan kondisi organisasi atau kantor, sehingga pentingnya kepuasan kerja dan adanya motivasi serta dukungan untuk karyawannya dan juga memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan hidup para karyawan sehingga kepuasan kerja dapat tercapai.

Ada beberapa peran penting untuk Menurut Handoko 2014, pengaruh terhadap kepuasan kerja antara lain semangat kerja, tingkat ketidakhadiran, pergantian pekerjaan dan keluhan karyawan. Menurut As'ad 2012, empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah minat, bakat, keterampilan, ketenangan dalam bekerja, kondisi psikologis dan sikap terhadap pekerjaan,

kondisi sosial termasuk hubungan atasan dan bawahan, dan kondisi fisik. Hal ini mencakup jenis pekerjaan, jam kerja, usia dan kondisi ekonomi, serta dukungan organisasi seperti gaji, jaminan sosial, tunjangan, promosi, dan lain-lain..

Dukungan organisasi mengacu pada sejauh mana karyawan percaya bahwa organisasi mereka memvalidasi kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. (Robbin dan Hakim 2017), Eisenberger dkk. (Mujiasih, 2015) menyatakan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi (POS) didasarkan pada pengalaman karyawan, kebijakan dan prosedur, serta persepsi sebagian besar staf terhadap kebijakan manajemen dan proses penilaian. dikembangkan melalui pengalaman para pekerja Itu disebut iman. Persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), ada tiga aspek dukungan organisasi (POS) dengan kata lain, keadilan mengacu pada metode yang digunakan oleh organisasi untuk menentukan distribusi sumber daya di antara karyawannya dan mempengaruhi cara kerja karyawannya. dikelola hubungan dengan pekerjaan di dukungan oleh atasan mengacu pada sejauh mana seseorang mengevaluasi kontribusi dan kepedulian terhadap kehidupannya sendiri, termasuk biaya manajemen (management benefit) dan kondisi kerja (metode kerja) yang berkaitan dengan tingkat gaji, pekerjaan keamanan, pelatihan yang diberikan oleh organisasi, beban kerja dan ukuran organisasi agar komunikasi sangatlah penting dalam membangun hubungan antara pemimpin dan bawahan untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula pada Badan Jaminan Sosial dan

Ketenagakerjaan (BPJS), suatu badan publik yang menjalankan kekuasaan pemerintah untuk memberikan perlindungan sosial dan ekonomi kepada masyarakat, hubungan antar anggota organisasi menentukan hubungan hubungan sosial: Kegiatan pendukung. Interaksi atasan-bawahan yang positif dapat meningkatkan kepuasan, produktivitas, dan kinerja karyawan, serta manfaat lainnya.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah faktor dukungan organisasi (*perceived organizational support*). Dukungan organisasi didefinisikan sebagai sejauh mana karyawan memandang bahwa organisasi (manajemen, penyelia, rekan kerja) mendorong, menghormati, dan menghargai kontribusi mereka dan menghargai pekerjaan mereka. Berdasarkan temuan penelitian Pack (2005), ditemukan adanya hubungan positif antara dukungan organisasi dengan kepuasan kerja. Maka itu peneliti mengambil data yaitu pada salah satu gereja X di Yogyakarta yang akan diteliti untuk bagaimana Hubungan *perceived organizational support* atas kepuasan kerja karyawan gereja.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan pembahasan masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu apakah terdapat hubungan *perceived organizational support* (POS) atas kepuasan kerja karyawan gereja X di Yogyakarta?



### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *perceived organizational support* (POS) atas kepuasan kerja karyawan gereja X di Yogyakarta.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

#### 1. Manfaat Teoritis

Bahkan secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pembelajaran dan pemanfaatan ilmu pengetahuan di bidang psikologi khususnya dibidang industri dan organisasi.

#### 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

##### a. Bagi karyawan

Penelitian ini dapat memberikan pembelajaran bagi karyawan gereja x tentang bagaimana *perceived organizational support* (POS) atau dukungan gereja x dalam meningkatkan kepuasan bekerja karyawan seperti keselarasan job desk karyawan part time dan full timer dengan pengasilan dan keuntungan yang mereka dapat

b. Bagi Organisasi Gereja

Penelitian ini dapat memberikan pembelajaran bagi organisasi gereja x tentang bagaimana perceived organizational support (POS) atau dukungan gereja x kepada karyawan sangatlah penting agar kinerja karyawan dapat tersalurkan dengan maksimal sehingga mereka mencapai kepuasan bekerja dan membedakan mana yang bekerja dan mana yang melayani, sehingga dapat memberikan apresiasi secara profesional kepada kinerja karyawan.

c. Bagi Mahasiswa

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dan membantu memikirkan dukungan organisasi terhadap kepuasan kinerja karyawan.