

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial yang membutuhkan orang lain untuk membantu memenuhi kebutuhannya seperti, kebutuhan fisik (sandang, pangan, papan), kebutuhan sosial (pergaulan, sekolah, pekerjaan), dan kebutuhan psikisnya, termasuk rasa aman serta perasaan religiusitasnya. Semua kebutuhan tersebut tidak dapat terpenuhi tanpa bantuan orang lain, apalagi jika orang tersebut sedang menghadapi suatu masalah. Pada saat ini mereka sangat membutuhkan dukungan sosial dari orang-orang disekelilingnya, sehingga dirinya merasa diperhatikan, dikasihi, dicintai, dan dihargai.

Menurut Pierce (dalam Kail and Cavanaugh ,2000 :[http://arti dukungan sosial.blogspot.com/2011/02/teori-dukungan-sosial.html](http://arti%20dukungan%20sosial.blogspot.com/2011/02/teori-dukungan-sosial.html)) mendefinisikan bahwa dukungan sosial sebagai sumber emosional, informasional atau pendampingan yang diberikan oleh orang- orang disekitar individu untuk menghadapi setiap permasalahan dan krisis yang terjadi sehari- hari dalam kehidupan. Dalam hal ini orang merasa memperoleh dukungan sosial, secara emosional merasa bebannya berkurang karena mendapat saran dan diperhatikan. Pendapat lain yang dikemukakan Saronson (1991: <http://www.masbow.com/2009/08/apa-itu-dukungan-sosial.html>) menerangkan bahwa dukungan sosial dapat dianggap sebagai sesuatu keadaan yang bermanfaat bagi individu yang diperoleh dari orang lain yang dapat

dipercaya. Dari keadaan tersebut individu akan mengetahui bahwa orang lain memperhatikan, menghargai, dan mencintainya.

Menurut Saranson (1983) yang dikutip oleh Kuntjoro (2002: <http://arti.dukungansosial.blogspot.com/2011/02/teori-dukkungan-sosial.html>) menyatakan dukungan sosial itu selalu mencakup 2 hal yaitu ;

1. Jumlah sumber dukungan sosial yang tersedia : Merupakan persepsi Individu terhadap sejumlah orang yang dapat diandalkan saat individu membutuhkan bantuan (pendekatan berdasarkan kuantitas).
2. Tingkat kepuasan akan dukungan sosial yang diterima : Tingkatan kepuasan akan dukungan sosial yang diterima berkaitan dengan persepsi individu bahwa kebutuhannya akan terpenuhi (pendekatan berdasarkan kualitas).

Dua hal diatas sangat penting diketahui dan dipahami oleh individu yang ingin memberikan dukungan sosial, karena menyangkut ketepatan dukungan sosial bagi seseorang. Dukungan sosial bukan hanya sekedar memberikan bantuan untuk orang yang sedang mengalami masalah, tetapi yang paling terpenting adalah makna dari bantuan itu dapat diterima secara baik oleh si penerima, dalam arti bahwa si penerima sangat merasakan manfaat dari bantuan yang telah diberikan kepada dirinya, karna sesuatu yang aktual akan memberikan kepuasan.

Dari definisi diatas dapat dilihat bahwa sumber dukungan sosial adalah orang-orang yang akan berinteraksi dengan individu sehingga individu tersebut merasakan kenyamanan secara fisik dan psikologis. Orang-orang ini terdiri dari

pasangan hidup, orang tua, saudara, anak, rekan kerja, dan anggota dalam kelompok masyarakat.

Menciptakan kepuasan kerja bagi setiap karyawan bukanlah hal yang mudah dilakukan karena, kepuasan kerja tersebut dapat tercipta jika variabel-variabel yang mempengaruhinya salah satunya adalah dukungan sosial dapat diakomodasikan dengan baik dan bisa diterima oleh setiap individu yang berada di suatu organisasi atau perusahaan. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan (Hasibuan, 2001:202). Seorang karyawan akan dapat bekerja dengan lebih baik dan prestasi mereka akan meningkat jika mereka puas akan pekerjaan yang mereka lakukan. Sehingga perlu bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan kepuasan kerja karyawan.

Untuk hal kenyamanan kondisi lingkungan kerja, perusahaan telah memilih tempat yang baik dan menunjang karyawan untuk bekerja dengan baik dan leluasa. Suhu udara yang baik dan adanya ventilasi di setiap ruangan juga sudah diperhatikan oleh manajemen. Selain itu hubungan antara karyawan dengan atasanpun terbilang sangat baik karena perusahaan selalu mengutamakan hubungan kerja yang baik dan kekeluargaan antara karyawan dengan atasan.

Dalam penelitian ini penulis mengambil tempat di Bimbingan Belajar Gracia karena ingin mengetahui dukungan sosial seperti apa yang diterapkan di Bimbingan Belajar Gracia sehingga bisa menciptakan kepuasan kerja untuk karyawannya, selain itu mengingat perusahaan ini adalah perusahaan yang

bergerak dibidang jasa maka sumber daya manusia itu sangatlah penting, sehingga perlu bagi perusahaan untuk benar-benar memelihara karyawannya sehingga karyawan tersebut merasakan kepuasan kerja dan bekerja dengan lebih baik lagi, salah satu nya adalah dengan dukungan sosial yang diberikan baik dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga.

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan diatas maka, penulis mewawancarai 10 orang karyawan Bimbingan Belajar Gracia Palembang mengenai dukungan sosial yang diberikan perusahaan, rekan kerja dan keluarga. Dari hasil wawancara tersebut 5 orang menyatakan mendapatkan dukungan sosial yang baik dari keluarga, perusahaan, dan rekan kerja, 4 orang lainnya menyatakan mendapatkan dukungan sosial cukup baik dari keluarga, perusahaan, dan rekan kerja, sedangkan 1 orang menyatakan mendapatkan dukukungan sosial kurang baik dari keluarga, perusahaan, dan rekan kerja. Alasan yang diberikan 5 orang responden yang menyatakan mendapatkan dukungan sosial yang baik adalah karena keluarga selalu memberikan semangat kepada mereka dalam menghadapi masalah pekerjaan, sedangkan dari atasan/perusahaan selalu dapat memberikan saran-saran dan nasehat kepada mereka setiap mereka menghadapi suatu permasalahan, dan dari rekan kerja mereka merasa bahwa rekan kerja mampu membantu mereka saat sibuk, dan menghadapi kesulitan saat bekerja, serta memberikan dukungan berupa nasehat dan saran.

Bimbingan belajar Gracia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang merupakan salah satu bimbingan belajar yang ada di kota Palembang dimana sumber daya manusia merupakan sarana utama untuk mencapai tujuan

yang telah ditetapkan perusahaan, khususnya pada bagian staff pengajar. Oleh karna itu pengetahuan tentang dukungan sosial perlu diperhatikan perusahaan dalam rangka meningkatkan semangat kerja karyawan. Sehingga karyawan nantinya dapat mencapai kepuasan kerja yang optimal dalam bentuk produktivitas kerja dan jika karyawan mampu bekerja dengan optimal dan mencapai kepuasan kerja maka tentu akan membawa perusahaan ke arah yang lebih baik lagi yaitu suatu keberhasilan. Di dalam perusahaan ini terdapat karyawan yang berjumlah 35 orang dimana 3 dari 35 orang tersebut merupakan karyawan bagian administrasi, sedangkan sisanya merupakan staff pengajar. Dalam penelitian ini akan mengukur pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan yang berada di Bimbingan Belajar Gracia khususnya untuk staff pengajar yang berjumlah 32 orang. Berikut ini data karyawan yang bekerja di Bimbingan Belajar Gracia dari tahun 2009 sampai 2011 :

Tabel 1.1

Jumlah Karyawan

No	Jabatan	Tahun 2009	Tahun 2010	Tahun 2011
1	Administrasi	3	3	3
2	Staff pengajar MIPA	4	5	6
3	Staff pengajar Non MIPA	8	11	26
	Jumlah	15	19	35

Sumber : Data Internal Perusahaan

Dari tabel diatas tahun 2009 jumlah Staff bagian administrasi sebanyak 3 orang, staff pengajar MIPA sebanyak 4 orang, dan staff pengajar Non MIPA

sebanyak 8 orang. Pada tahun 2010 jumlah staff bagian administrasi sebanyak 3 orang, staff pengajar MIPA sebanyak 5 orang, dan staff pengajar Non MIPA sebanyak 11 orang. Pada tahun 2011 jumlah staff bagian administrasi sebanyak 3 orang, staff pengajar MIPA sebanyak 6 orang, dan staff pengajar Non MIPA sebanyak 26 orang. Dapat dilihat dari tahun ke tahun jumlah karyawan pada bagian staff pengajar baik MIPA maupun Non MIPA mengalami peningkatan, hal ini disebabkan karena perusahaan mengalami perkembangan.

Dalam proposal penelitian ini juga mencantumkan data masa kerja dari masing-masing karyawan yang bekerja di Bimbingan Belajar Gracia dan dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.2

Masa Kerja

Masa kerja	Jumlah
< 1 tahun	10
> 1 tahun	25

Sumber : Data Internal Perusahaan

Dari tabel masa kerja karyawan di Bimbingan Belajar Gracia jumlah karyawan yang bekerja kurang dari satu tahun sebanyak 10 orang dan jumlah karyawan yang bekerja lebih dari 1 tahun sebanyak 25 orang. Jumlah karyawan yang bekerja lebih dari 1 tahun lebih banyak dibandingkan jumlah karyawan yang kurang dari 1 tahun, hal ini menunjukkan adanya komitmen yang timbul dari para karyawan terhadap pekerjaannya, selain itu rekan kerja yang menyenangkan dan

bersahabat menimbulkan kepuasan kerja bagi para karyawan yang bekerja di Bimbingan Belajar Gracia.

Selain itu penulis juga mencantumkan data mengenai status karyawan yang bekerja di Bimbingan Belajar Gracia, datanya sebagai berikut :

Tabel 1.3
Status Karyawan

Status	Jumlah
Menikah	4
<i>Single</i>	31

Sumber : Data Internal Perusahaan

Dari tabel diatas jumlah karyawan yang menikah berjumlah 4 orang dan yang belum menikah/*single* berjumlah 31 orang. Jumlah karyawan yang belum menikah lebih mendominasi hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang belum menikah lebih mendapatkan dukungan sosial dari keluarganya meskipun harus pulang malam, dan masih duduk di bangku perkuliahan. Selain itu jam kerja yang mengharuskan karyawan untuk pulang malam menjadi pertimbangan para karyawan yang sudah menikah karena mereka memikirkan tidak ada waktu lagi untuk keluarga mereka jika mereka pulang terlalu malam, sehingga jumlah karyawan yang belum menikah lebih banyak dibandingkan jumlah karyawan yang sudah menikah.

Selain data-data diatas dalam observasi ini juga dilakukan wawancara mengenai masalah gaji yang diterima oleh para karyawan di Bimbingan Belajar Gracia, dalam wawancara dengan 10 orang karyawan 5 diantaranya merasa sudah

puas dengan gaji yang mereka terima, dan 5 orang lainnya menyatakan tidak puas dengan gaji yang diterima, di karenakan mereka merasa gaji yang diterima belum cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka saat ini, selain itu juga ada yang menyatakan cari kerja susah jadi meskipun gaji yang diterima belum membuat mereka puas tetap mereka jalani.

Dalam observasi yang telah dilakukan di Bimbingan Belajar Gracia, terdapat beberapa fenomena yang muncul dari para karyawan tersebut. Fenomena yang pertama adalah, tampak bahwa persaingan yang terjadi diantar bimbingan belajar yang ada di kota Palembang sangatlah tinggi dilihat dari begitu gencar dan agresifnya setiap bimbingan belajar menawarkan jasanya di sekolah-sekolah yang ada di kota Palembang. Baik melalui media cetak seperti koran, media elektronik seperti radio, maupun dari staf yang membagikan brosur-brosur di sekolah-sekolah yang ada di kota Palembang. Sehingga setiap bimbingan belajar dituntut untuk mampu bersaing dalam hal kualitas pelayanan yang disediakan di setiap bimbingan belajar tersebut.

Fenomena kedua yang terjadi adalah beberapa karyawan menyatakan bahwa mereka puas terhadap pekerjaan mereka, walaupun kondisi mereka terkadang berada di bawah tekanan untuk meningkatkan kemampuannya, namun mereka tetap menyatakan puas dengan pekerjaannya. Dari hasil wawancara singkat dengan 6 orang karyawan, 4 orang diantaranya menyatakan puas dengan pekerjaan mereka saat ini, sedangkan 2 orang lainnya menyatakan tidak puas. Alasan yang diberikan oleh 4 orang responden yang menyatakan puas adalah karena muncul semangat dari dalam diri mereka untuk bekerja setiap harinya,

selain itu bertemu rekan kerja mereka setiap hari, dapat membuat mereka lebih bersemangat dalam bekerja, karena sudah merasa cocok dan kompak satu dengan yang lainnya, sehingga meskipun pekerjaannya yang harus dihadapi terkadang terasa berat tetapi apabila dilakukan secara bersama-sama, maka betapa beratnya pekerjaan tidak lagi menjadi masalah dan mereka justru menikmatinya. Sehingga secara umum mereka menyatakan puas atas pekerjaan yang mereka jalani sekarang.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena sangat bermanfaat untuk kepentingan individu, perusahaan, dan masyarakat. Untuk individu dapat mengetahui sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja, sehingga memungkinkan timbulnya usaha untuk meningkatkan kebahagiaan mereka. Untuk perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas karyawan melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka topik yang diangkat adalah “PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI BIMBINGAN BELAJAR GARACIA”.

B. Perumusan Masalah

Adapun masalah yang akan digali dalam penelitian ini yaitu : Apakah dukungan sosial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Bimbingan Belajar Gracia Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bimbingan Belajar Gracia Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Mempunyai kesempatan untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh pada bangku kuliah dan untuk mengetahui penerapan dukungan sosial yang digunakan pada Bimbingan Belajar Gracia.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan menjadi sumbangan pemikiran bagi Bimbingan belajar Gracia sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan yang maksimal dan mampu mensejahterakan karyawannya.

3. Bagi pihak lain

Diharapkan dapat menjadi acuan dalam perbandingan pada bidang yang sama.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Bimbingan Belajar Gracia, dan waktu penelitian dilakukan setiap hari kerja.

2. Teknik pengumpulan data

- a. Teknik wawancara, yaitu dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan para tenaga pengajar yang bekerja di Bimbingan Belajar Gracia.
- b. Teknik kuesioner, yakni dengan cara membagikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada responden (karyawan) terutama tenaga pengajar untuk diisi yang terdiri dari pertanyaan yang obyektif, dan kemudian akan dikembangkan lagi kepada peneliti. Responden menjawab kuesioner atau daftar pertanyaan terstruktur dengan survei dapat diperoleh preferensi, sikap dan perasaan responden.

3. Data-data yang digunakan

a. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari responden yaitu seluruh tenaga pengajar Bimbingan Belajar Gracia, dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disediakan (kuesioner), hasil wawancara.

b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal ilmiah dan literatur-literatur yang berhubungan dengan dukungan sosial dan kepuasan kerja yang berguna secara teoritis.

c. Obyek penelitian

Obyek dari penelitian ini adalah pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bimbingan Belajar Gracia Palembang.

d. Subyek penelitian

Responden dalam penelitian meliputi tenaga pengajar yang bekerja di Bimbel Gracia sebanyak 22 orang.

e. Populasi dalam proposal penelitian ini adalah seluruh staff pengajar yang ada di Bimbingan Belajar Gracia sebanyak 32 orang dan 3 orang staff administrasi.

f. Sampel dalam proposal penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu memilih responden berdasarkan tujuan penelitian, sehingga dalam penelitian ini pengambilan sampelnya yaitu staff pengajar dan yang telah bekerja lebih dari enam bulan, berjumlah 22 orang.

4. Teknik analisis data

Teknis analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan peralatan statistik (*SPSS/statistic for Products and Services Solution Release*), dengan melihat hasil analisis deskriptif kuantitatif yang kemudian diinterpretasikan dalam bentuk pertanyaan yang bersifat kualitatif yang menunjukkan hubungan (korelasi) antar variabel yang dianalisis. Analisis ini akan dikembangkan dengan uji statistik deskriptif yang dilanjutkan dengan korelasi.

a. Analisis Regresi Sederhana

Model analisa kuantitatif yang akan digunakan adalah regresi sederhana, di mana dengan regresi sederhana dapat meramalkan atau memprediksi variable tergantung (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui. Regresi sederhana dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan sebab akibat

variabel bebas terhadap variabel tergantung. Dimana menurut Sugiyono (2004, p.234), persamaan regresi sederhana dirumuskan :

$$Y = a + bX$$

dimana:

Y = variabel kepuasan kerja karyawan

X = variabel dukungan sosial

a = konstansta regresi sederhana

b = koefisien regresi

b. Uji t

Uji t dipergunakan sebagai analisis untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel independent terhadap variabel dependent (Anderson, Sweeney & Williams, 2002).

c. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005).

d. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

F. Hipotesis

Hipotesis mengenai pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

Ho : Dukungan sosial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

H1 : Dukungan sosial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan dan mengetahui gambaran secara keseluruhan dari laporan penelitian ini, maka akan diuraikan sistematika penulisan yang disajikan dalam lima Bab, dari Bab I sampai dengan Bab V, mencakup beberapa sub-bab yang berkaitan dan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya, antara lain sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab ini merupakan pengantar yang berisi sub-bab mengenai latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, metodologi penelitian, hipotesis, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisikan tentang landasan teori yang akan digunakan sebagai dasar pembahasan penelitian ini. Secara garis besar landasan teori ini akan menjelaskan tentang pengertian dukungan

sosial, faktor-faktor dukungan sosial, sumber-sumber dukungan sosial, dampak dukungan sosial, aspek-aspek dukungan sosial, pengertian kepuasan kerja, aspek-aspek kepuasan kerja dan pengukuran kepuasan kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, variabel-variabel kepuasan kerja, cara karyawan mengungkapkan ketidakpuasan.

Bab III Gambaran Perusahaan

Bab ini menguraikan gambaran umum Bimbingan Belajar Gracia Palembang yang meliputi sejarah singkat, bentuk usaha, keunggulan bimbingan belajar Gracia, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan wewenang seluruh staf yang bekerja di Bimbingan Belajar Gracia Palembang, gambaran dukungan sosial, dan gambaran kepuasan kerja karyawan di Bimbingan Belajar Gracia.

Bab IV Analisis dan Pembahasan

Bab ini akan diuraikan mengenai analisis data penelitian yang meliputi gambaran umum responden, pengukuran dan pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, analisis jawaban responden terhadap pertanyaan tentang dukungan sosial dan kepuasan kerja karyawan, pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja, analisis regresi sederhana, uji hipotesis, pembahasan.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran yang merupakan akhir penulisan skripsi. Kesimpulan mencakup inti dari hasil penelitian, sedangkan saran-saran adalah kemungkinan yang dapat ditempuh guna mengatasi permasalahan yang timbul.