BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan jumlah penduduk di indonesia yang terus meningkati menyebabkan kebutuhan konsumsi masyarakat juga ikut mengalami peningkatan. Kebutuhan tersebut tidak hanya terbatas pada sandang dan papan, tetapi juga pada kebutuhan pangan sebagai kebutuhan dasar masyarakat. Salah satu jenis pangan yang mengalami peningkatan permintaan cukup signifikan adalah protein hewani, khususnya daging ayam. Daging ayam menjadi pilihan banyak masyarakat disebabkan harganya terjangkau dibandingkan sumber proteini hewani. lainnya, serta mudah diperoleh baik di pasar tradisional maupun modern.

Selain faktor harga dan ketersediaan, perubahan pola konsumsi masyarakat juga turut memengaruhi meningkatnya permintaan terhadap daging ayam. Masyarakat kini cenderung memilih makanan yang praktis dan mudah diolah, sehingga daging ayam sering dijadikan bahan utama dalam berbagai jenis olahan makanan. Di sisi lain, meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pemenuhan gizi juga mendorong konsumsi protein hewani sebagai bagian dari pola makan sehari-hari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa daging ayam memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan pangan masyarakat indonesia dan menjadi salah satu komoditas yang permintaannya terus berkembang.

Meningkatnya permintaan terhadap produk ayam, baik dalam bentuk ayam hidup, ayam potong, maupun ayam beku (frozen), menunjukkan bahwa ayam memiliki peran dalam pemenuhan kebutuhan pangani masyarakat indonesia. Ayam menjadi salah satu sumber protein hewani utama yang dikonsumsi secara luas karena harganya yang relatif terjangkau, ketersediaannya yang mudah, serta dapat diolah dalam berbagai bentuk makanan. Kondisi ini menyebabkan jumlah produksi dan peredaran produk ayam terus mengalami peningkatan sejalan dengan pertumbuhan penduduk, perubahan polai konsumsi, serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap

kebutuhan gizi. Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan data hasil produksi daging ayam ras pedaging di indonesia pada tahun 2021 - 2024 sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Produksi Daging Ayam Ras Pedaging Di Indonesia Pada Tahun 2021-2024

Tahun	Produksi Daging Ayam Ras Pedaging Di Indonesia (Ton)
2021	3.185.698,48 ton
2022	3.765.573,09 ton
2023	3.997.652,70 ton
2024	3.835.917,00 ton

Sumber: Badan Pusat Statistik (bps.go.id)

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), produksi daging ayam ras pedaging di indonesia pada periode 2021–2024 menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Produksi pada tahun 2021 tercatat sebesar 3.185.698,48 ton dan mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2022 menjadi 3.765.573,09 ton, kemudian kembali meningkat pada tahun 2023 hingga mencapai 3.997.652,70 ton. Meskipun pada tahun 2024 terjadi penurunan produksi sebesar 4% menjadi 3.835.917,00 ton, secara keseluruhan tingkat produksi daging ayam ras pedaging masih berada pada angka yang tinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Kondisi ini menunjukan bahwa permintaan masyarakat terhadap produk ayam tetap besar, sehingga diperlukan upaya yang optimal dalam menjaga kualitas dan keamanan produk ayam agar dapat sampai ke masyarakat dalam kondisi layak konsumsi.

Tingginya jumlah produksi daging ayam tersebut tentu berpengaruh pada proses pendistribusian produk ayam ke berbagai daerah. Produk ayam, baik ayam hidup, ayam potong, maupun ayam beku (*frozen*), perlu dikirim dengan cepat dan ditangani dengan cara yang tepat agar kualitasnya tetap terjaga sampai ke konsumen. Peran jasa ekspedisi ayam menjadi penting, karena mereka bertugas memastikan produk ayam dapat sampai ke tujuan dengan kondisi yang baik. Jika proses pengiriman

tidak berjalan lancar, seperti adanya keterlambatan atau kesalahan penanganan, hal tersebut dapat menyebabkan penurunan kualitas produk pada ayam dan menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

PT. Andeff Transportasi Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi, khususnya ekspedisi pengangkutan ayam hidup, ayam potong, dan ayam beku (*frozen*) yang beroperasi di kabupaten Kuningan. Perusahaan ini melayani pengiriman ayam ke berbagai tujuan, seperti restoran, peternak lain, serta tempat pemotongan ayam. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan layanan pengiriman yang tepat waktu dan tetap menjaga kualitas ayam yang diangkut. Pengangkutan ayam hidup membutuhkan penanganan khusus agar ayam tidak stres dan meminimalkan tingkat kematian, sedangkan pengangkutan ayam potong dan ayam beku menuntut ketelitian dalam menjaga kebersihan dan suhu agar kualitas produk tetap terjaga.

Selain itu, kegiatan pendistribusian ayam yang dilakukan oleh PT. Andeff Transportasi Sejahtera juga memberikan kontribusi nyata dalam mendukung keberlangsungan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang bergerak di bidang kuliner maupun perdagangan ayam di Kabupaten Kuningan dan sekitarnya. Dengan adanya layanan pengiriman yang cepat, aman, dan terjaga kualitasnya, para pelaku UMKM seperti pedagang ayam potong, rumah makan, katering, hingga usaha olahan ayam dapat menjalankan usahanya secara lebih optimal dan berkelanjutan. Keberlangsungan UMKM tersebut pada akhirnya memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian daerah, karena mampu meningkatkan pendapatan masyarakat, menciptakan lapangan pekerjaan, serta memperkuat perputaran ekonomi lokal secara menyeluruh.(Minarsih et al., 2023)

Perusahaan jasa transportasi seperti PT. Andeff Transfortasi Sejahtera, Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi peranan yang penting keberlangsungan perusahaan. Karyawan terlibat langsung dalam proses pengiriman, mulai dari persiapan, pengangkutan, hingga memastikan barang sampai ke tujuan dengan aman dan tepat waktu. Oleh karena itu diperlukan SDM yang kompeten agar perusahaan mampu

menjalankan operasional secara efektif dan efisien. Menurut Astuti et al., (2022) keberhasilan usaha suatu perusahaan itu sendiri didapatkan dari sumber daya manusia yang mempunyai kinerja bagus dan kompeten dalam menjalankan pekerjaannya agar perusahaan dapat mecapai tujuannya. Karyawan yang mampu bekerja secara optimal akan membantu perusahaan mencapai target operasional dan menjaga kualitas layanan yang diberikan. Namun, kinerja yang baik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan dan keterampilan saja, melainkan juga oleh kondisi psikologis karyawan dalam bekerja. Menurut Kristin et al., (2022) salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan efektifitas perusahaan adalah kepuasan kerja, karena karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih termotivasi, bertanggung jawab, dan mampu menjalankan tugasnya dengan lebih maksimal

Kepuasan kerja pada karyawan memiliki peran penting dalam mendukung kinerja dan keberlangsungan perusahaan, terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi ayam hidup, ayam potong, maupun ayam beku (*frozen*). Menurut muhaimin dalam Fatihin et al., (2022) Kepuasan kerja sebagai suatu keadaan emosional yang positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja, bentuk kepuasan kerja merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sunanda et al., (2025) Kepuasan kerja merupakan indikator penting dalam memastikan kinerja sumber daya manusia yang optimal, karena karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi, semangat dalam bekerja, dan komitmen yang tinggi terhadap perusahaan. Sebaliknya, kepuasan kerja yang rendah sering dikaitkan dengan peningkatan pergantian karyawan, ketidakhadiran, dan terjadi penurunan produktivitas perusahaan.

Di perusahaan ekspedisi seperti PT. Andeff Transfortasi Sejahtera, faktor kepuasan kerja sangat berpengaruh untuk menunjang operasional perusahaan, karyawan harus memiliki kepuasan kerja karena mereka dituntut bertugas memastikan produk ayam hidup, ayam potong maupun beku (*frozen*) dapat sampai ke tujuan dengan kondisi yang baik. Jika proses pengiriman tidak berjalan lancar, seperti adanya

keterlambatan atau kesalahan penanganan, hal tersebut dapat menyebabkan penurunan kualitas produk pada ayam dan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Hasil pra-survey mengenai kepuasan kerja pada karyawan PT. Andeff Transfortasi Sejahtera yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Data Hasil Pra Survey Tingkat Kepuasan Kerja Pada Karyawan Pt. Andeff Tranfortasi Sejahtera

No	Pernyataan	Ya	Tidak	Total	Presentase	
					Ya	Tidak
1	Saya merasa puas degan pekerjaan saya saat ini.	13	17	30	43,3%	56,7%
2	Saya merasa puas dengan beban kerja yang diberikan kepada saya	10	20	30	39,1%	40,9%
3	Saya merasa puas dengan lingkungan kerja di tempat saya bekerja	14	16	30	46,7%	53,3%
4	Saya merasa puas dengan hubungan kerja antara saya dan rekan kerja	14	16	30	48,4%	51,6%
5	Saya merasa puas dengan sistem kompensasi yang saya terima	15	15	30	43,1%	66,9%

Sumber: Pra survey karyawan PT. Andeff Transfortasi Sejahtera

Berdasarkan hasil pra survei pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Andeif Transportasi Sejahtera masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari beberapa indikator, dimana sebesar 56,7% responden menyatakan tidak puas terhadap pekerjaan yang dijalani saat ini. Selain itu, 40,9% responden juga menyatakan tidak puas terhadap beban kerja yang diberikan. Ketidakpuasan juga terlihat pada aspek lingkungan kerja sebesar 53,3% serta hubungan dengan rekan kerja sebesar 48,4%. Bahkan sebanyak 66,9% karyawan merasa tidak puas terhadap sistem kompensasi yang diterima.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Andeff Transportasi Sejahtera masih belum optimal. Hal ini terlihat dari sebagian besar responden yang menyatakan belum puas terhadap beberapa aspek pekerjaan, seperti

pekerjaan yang dijalani, beban kerja, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, serta sistem kompensasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Apabila tidak segera mendapat perhatian dari perusahaan, kondisi ini berpotensi berdampak pada menurunnya semangat kerja, produktivitas, loyalitas, serta meningkatnya tingkat turnover karyawan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya permasalahan kepuasan kerja yang berpotensi mempengaruhi keberlangsungan sumber daya manusia di perusahaan. Hal ini juga didukung oleh data turnover karyawan pada Tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Data Turnover PT. Andeff Transfortasi Sejahtera

Tahun	Total Karyawan Awal Tahun	Keluar	Masuk	Total Karyawan Akhir Tahun	*Turnover* %
2023	119	18	20	121	15%
2024	121	23	24	122	18,9%
2025	122	27	34	129	21,5%

Sumber: PT. Andeff Transfortasi Sejahtera

Berdasarkan Tabel 1.3, tingkat turnover karyawan PT. Andeff Transfortasi Sejahtera menunjukkan kecenderungan meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023, tingkat turnover tercatat sebesar 15%, kemudian mengalami kenaikan menjadi 18,9% pada tahun 2024, dan kembali meningkat pada tahun 2025 menjadi 21,5%. Kondisi ini dapat mencerminkan adanya permasalahan internal, seperti ketidakpuasan kerja atau faktor lain yang memengaruhi keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Meningkatnya tingkat turnover tersebut menunjukkan bahwa perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Salah satu faktor yang diduga berpengaruh adalah stres kerja. Menurut Firdaus et al.,

(2024) yaitu stres kerja merupakan bentuk ketegangan emosional yang dialami oleh karyawan sebagai dampak dari tekanan kerja. Tekanan tersebut dapat berupa tuntutan fisik, di mana produk ayam, baik ayam hidup, ayam potong, maupun ayam beku (*frozen*), perlu dikirim dengan cepat dan ditangani dengan cara yang tepat agar kualitasnya tetap terjaga sampai ke konsumen. Menurut Sanjaya, (2021) tingginya stres kerja yang dirasakan dapat mengurangi kepuasan kerja karyawan. Stres kerja mempengaruhi banyak hal yang berkaitan dengan kinerja karyawan, seperti kelelahan, kurangnya motivasi untuk bekerja, tingginya *turnover* karyawan, minimnya loyalitas karyawan, serta kurangnya ketepatan waktu.

Faktor lain yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan menurut Rahmawati, (2022) adalah beban kerja yang dirasakan oleh karyawan. Beban kerja kurir ekspedisi yang dituntut bekerja lebih cepat dan tepat waktu dalam seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan selama pendistribusian ayam hidup, ayam potong maupun ayam beku (*frozen*). Tuntutan tersebut tidak hanya memengaruhi kondisi fisik karyawan, tetapi juga berdampak pada kondisi psikologis mereka. Menurut Kirana et al., (2021) kepuasan dapat dilihat dari sejauh mana kebutuhan fisik dan psikis karyawan dapat terpenuhi, di mana pemenuhan kebutuhan psikis salah satunya dipengaruhi oleh peran atasan dalam memberikan arahan, dukungan, serta perlakuan yang adil kepada bawahannya.

Faktor berikutnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan menurut Wulandari (2025) yaitu dukungan sosial yang diberikan oleh rekan kerja, atasan, maupun perusahaan. Dalam penelitian ini dukungan sosial diposisikan sebagai variabel moderasi yang dapat mempengaruhi hubungan antara stres kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja. Dukungan sosial berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja, dimana karyawan yang merasa mendapatkan dukungan dari rekan kerja, atasan, serta organisasi cenderung memiliki perasaan yang lebih positif terhadap pekerjaannya.

Adanya dukungan sosial dapat membantu karyawan dalam menghadapi tekanan maupun beban pekerjaan yang diterima. Ketika karyawan mendapatkan bantuan, perhatian, serta dukungan dari lingkungan kerjanya, maka tingkat stres kerja

yang dirasakan dapat berkurang sehingga dampaknya terhadap kepuasan kerja menjadi lebih kecil. Selain itu, dukungan sosial juga dapat membuat karyawan merasa lebih dihargai dan tidak merasa sendirian dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian, dukungan sosial dapat memperlemah pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasi adanya *research gap* dari variabel Stress Kerja dan Beban Kerja yang mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Dukungan Sosial sebagai variabel moderasi, yaitu sebagai berikut:

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kabal et al., (2022) menyatakan bahwa Stress Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Artinya karyawan merasa bahwa stress yang ditimbulkan dari pekerjaan masih dalam batas wajar sehingga mendorong semangat dalam bekerja dan meningkatkan kepuasan kerja. Berbeda dengan penelitian yanag dilakukan Munandar et al., (2019) menyatakan bahwa Stress Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Artinya stress kerja yang tinggi dapat menimbulkan tekanan psikologis dan kelelahan yang menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan pada karyawan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khasanah et al., (2019) menyatakan bahwa Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Artinya karyawan merasa bahwa beban kerja yang dirasakan masih dalam batas kemampuan, sehingga dapat meningkatkan rasa tanggung jawab, keterlibatan kerja dan kepuasan pada pekerjaan. Berbeda dengan penelitian Purbaningrat Yo & Ketut Surya, (2015) Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Artinya karyawan merasa bahwa perusahaan memberikan beban kerja yang berlebihan dan menimbulkan kelelahan sehingga menurunkan tingkat kepuasan kerja.

Penelitian terdahulu mengenai dukungan sosial sebagai variabel moderasi seperti penelitian yang dilakukan oleh Novaritpraja, (2020) menyatakan bahwa Dukungan Sosial memoderasi memperlemah pengaruh Stress Kerja terhadap kepuasan kerja. Artinya dukungan sosial dapat membantu karyawan dalam mengelola stres yang dialami karena pekerjaan. Dukungan berupa bantuan emosional, saran, maupun kerja

sama dari lingkungan kerja dapat mengurangi tingkat stres, sehingga karyawan tetap mampu mempertahankan kepuasan terhadap pekerjaannya meskipun berada dalam kondisi kerja yang penuh tekanan.

Penelitian terdahulu mengenai dukungan sosial sebagai variabel moderasi seperti penelitian yang dilakukan oleh Wiradyatmika, (2025) menyatakan bahwa Dukungan Sosial memoderasi memperlemah pengaruh kerja kerja terhadap kepuasan kerja. Artinya ketika karyawan memperoleh dukungan sosial yang memadai, baik dari atasan, rekan kerja, maupun organisasi, dampak negatif dari beban kerja tersebut dapat diminimalkan. Dukungan sosial membantu karyawan merasa diperhatikan, dihargai, dan tidak menghadapi tuntutan pekerjaan seorang diri, sehingga beban kerja yang berat tidak selalu berujung pada rendahnya kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang dan hasil survei yang dilakukan oleh penulis pada perusahaan PT. Andeff Transfortasi Sejahtera, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Stress Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi Pada Karyawan PT. Andeff Trasfortasi Sejahtera".**

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah untuk memperjelas permasalahan sebagai dasar dalam pembahasan penelitian ini, maka peneliti melakukan perumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Andeff Transfortasi Sejahtera
2. Bagaimana pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Andeff Transfortasi Sejahtera
3. Apakah Dukungan Sosial memoderasi pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Andeff Transfortasi Sejahtera
4. Apakah Dukungan Sosial memoderasi pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Andeff Transfortasi Sejahtera

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Andeff Transfortasi Sejahtera
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Andeff Transfortasi Sejahtera
3. Untuk mengetahui apakah Dukungan Sosial memoderasi pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Andeff Transfortasi Sejahtera
4. Untuk mengetahui apakah Dukungan Sosial memoderasi pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Andeff Transfortasi Sejahtera

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dan memperluas pemahaman dalam mengelola sumber daya manusia khusus nya untuk perusahaan terkait. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk pengembangan penelitian masa depan tentang sumber daya manusia serta memberikan kontribusi dalam memperluas kajian ilmu manajemen terkait Stress Kerja, Beban Kerja, Dukungan Sosial dan Kepuasan Kerja.
2. Manfaat praktis
   a. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia terutama dalam teori tentang Stress Kerja, Beban Kerja, Dukungan Sosial dan Kepuasan Kerja.
   b. Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi PT. Andeff Transfortasi Sejahtera terkait untuk mengetahui arti pentingnya Stress Kerja, Beban Kerja, Dukungan Sosial dan Kepuasan Kerja.