

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi mempunyai dampak dalam dunia usaha. Globalisasi menimbulkan persaingan yang ketat diantara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang dibidiknya. Dengan adanya globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk mencapai suatu organisasi perusahaan yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan dapat memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat.

Di sisi lain, perusahaan juga harus menjalankan fungsi sosial secara internal dan eksternal untuk menjamin kesejahteraan para anggotanya juga berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan. Untuk dapat bersaing dengan industri yang sejenis lainnya, perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru, yang hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif selalu bersemangat dan loyal. Karyawan yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat dengan semangat kerja yang tinggi serta pemimpin yang efektif dan lingkungan kerja yang mendukung.

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan - tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan Kerja.

Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan perekonomian Indonesia yang belum stabil juga sangat potensial menimbulkan tekanan. Tekanan yang timbul dan berlangsung terus menerus berpotensi menimbulkan kecemasan.

Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan angkatan kerja pada khususnya disebut stres. Stres merupakan hasil reaksi emosi dan fisik akibat kegagalan individu beradaptasi pada lingkungan. Stres terhadap kinerja dapat berperan positif dan juga berperan merusak, seperti dijelaskan pada " hukum Yerkes Podson (1904) yang menyatakan hubungan antara stres dengan kinerja seperti huruf U terbalik" (Mas'ud,2002:20).

Stress adalah suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting (Schuller, 1980 dalam Edi Sasono, 2004). Stress merupakan faktor fisik, kimiawi, dan emosional yang dapat menyebabkan tekanan pada tubuh atau mental dan dapat menjadi faktor bagi timbulnya penyakit. Stress juga merupakan interaksi individu dengan lingkungan, namun secara lebih terperinci stress merupakan suatu respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologi dan atau fisik secara berlebihan (Ivancevich dalam Luthans, 2006). Stress juga dideskripsikan sebagai tekanan pada tubuh atau mental yang melebihi batas kemampuan seseorang (Webster, dalam Price, 2003). Pada penelitian lain stress didefinisikan sebagai bentuk dari perasaan tertekan, ketidaknyamanan, ketidakmudahan, dan hambatan yang dirasakan secara emosional (Barone et. al, 1984 dalam Adityo Nugroho, 2008).

Dampak negatif dari stress dapat terjadi dalam bentuk respon biologis (demam, meningkatnya detak jantung), respon emosional (marah, depresi, frustrasi), meningkatnya kecelakaan di tempat kerja. Lebih jauh lagi stress dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*), meningkatnya jumlah karyawan yang keluar (*turnover*), dan kehilangan tenaga kerja yang direkrut oleh perusahaan lain (Hemmington dan Smith, 1999 dalam Adityo Nugroho, 2008). Pada penelitian Ruyter et. al (2001) menyatakan job stress memiliki dampak yang negatif terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasional, prestasi kerja, dan turnover. Hal ini sesuai dengan penelitian Jaramillo et. al (2006) bahwa tingkat stress yang tinggi akan menurunkan *job satisfaction*, *organizational commitment*, dan meningkatkan *turnover intention*.

Sehingga apabila hal-hal tersebut terjadi secara terus-menerus dalam jangka waktu yang cukup lama akan mengakibatkan kerugian pada perusahaan. Untuk mengatasi hal tersebut para karyawan membutuhkan suatu bentuk dukungan sosial (baik itu dukungan dari atasan, rekan kerja, dan keluarga) maupun dalam suatu pendekatan dan pembinaan konseling yang dilakukan perusahaan guna mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh para karyawan ditempat kerja sehingga nantinya para karyawan tersebut dapat mengelola stress kerjanya dengan baik dan dapat memberikan dampak yang positif kepada para karyawan (meningkatnya kepuasan kerja, produktivitas, maupun kinerja karyawan) dan perusahaan (rendahnya tingkat ketidakhadiran karyawan, pergantian karyawan, dan sebagainya). Melihat dampak stress kerja yang berakibat negatif pada kepuasan kerja karyawan maka diperlukan suatu upaya untuk menanggulangnya antara lain dengan menggunakan sumber-sumber positif yang ada disekitar individu yaitu dukungan sosial (*social support*). Parasuraman, Greenhouse dan Gransrose

(2002) mengartikan hubungan sosial sebagai tersedianya hubungan sosial, baik yang berasal dari atasan, rekan kerja maupun keluarga. Hal ini diperlukan karyawan untuk mengurangi terjadinya stress kerja karena dapat berasal dari lingkungan kerja itu sendiri, yaitu rekan kerja dan atasan, serta berasal dari luar lingkungan kerja seperti keluarga dan juga teman.

Stres tidak dengan sendirinya harus buruk. Walaupun stres lazimnya dibahas dalam konteks negatif, stres juga mempunyai nilai positif. Stres merupakan suatu peluang bila stres itu menawarkan perolehan yang potensial

Selain stres kerja, kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang penting bagi perusahaan terutama yang menyangkut kinerja karyawan. Kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan.

Banyak perusahaan berkeyakinan bahwa pendapatan, gaji atau salary merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Sehingga ketika perusahaan merasa sudah memberikan gaji yang cukup, ia merasa bahwa karyawannya sudah puas. Sebenarnya kepuasan kerja karyawan tidak mutlak dipengaruhi oleh gaji semata. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, diantaranya adalah kesesuaian pekerjaan, kebijakan organisasi termasuk kesempatan untuk berkembang, lingkungan kerja dan perilaku atasan.

Dalam hal ini, perusahaan dituntut untuk menjalankan perannya yang lebih baik dalam pencapaian tujuan dan meningkatkan kinerja perusahaan secara optimal. Selain penggunaan teknologi yang modern, perusahaan juga harus memperhatikan pengelolaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia yang lebih baik agar

terjalin hubungan yang sinergi antara perusahaan dengan karyawannya. Menurut Flippo (1964) dalam Handoko (2001), manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi, dan masyarakat.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi, karena kualitas organisasi sendiri sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia sebagai karyawan dan pelaku layanan dalam suatu organisasi (*Zeithaml et al.*, 1990, dalam Grace W. Susanto, 2001). Pada dasarnya untuk mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan diperlukan suatu strategi dalam mengelola sumber daya manusia, pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kemajuan bagi perusahaan terutama dalam menghadapi situasi dan kondisi yang selalu berubah dan berkembang (Wright dan Snell, 2002). Landasan sukses keunggulan bersaing bagi perusahaan adalah bagaimana perusahaan tersebut mengelola faktor manusia (karyawan) yang dimilikinya. Perusahaan perlu memandang karyawan sebagai pribadi yang mempunyai kebutuhan atas pengakuan dan penghargaan, bukan sebagai alat untuk pencapaian tujuan perusahaan saja. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya menuntut apa yang harus diberikan karyawan terhadap perusahaan, namun juga memikirkan apakah kebutuhan karyawan telah terpenuhi sehingga dapat merangsang timbulnya komitmen dan kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan. Untuk itu perusahaan juga harus memperhatikan pembinaan hubungan yang baik dengan para karyawannya karena sebaik apapun strategi yang dibuat oleh manajer, maka strategi tersebut tidak akan dilaksanakan dengan baik

bila tidak disertai sikap yang positif dari karyawannya (Crammer, 2006).

Kepuasan kerja atau *job satisfaction* adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaannya (Handoko, 2002). Kepuasan kerja merupakan cerminan dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapi dan lingkungannya.

Sebaliknya, karyawan yang tidak puas akan bersikap negatif terhadap pekerjaan dan bentuk yang berbeda – beda satu dengan yang lainnya. Adanya ketidakpuasan kerja karyawan seharusnya dapat dideteksi oleh perusahaan. Untuk mengetahui indikator apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja, menurut Luthans (2006) terdiri dari atas lima indikator, yaitu: pembayaran, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, promosi pekerjaan, dan kepenyeliaan (supervisi). Pada dasarnya seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi kesetiannya pada perusahaan apabila dalam bekerjanya memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang diinginkan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Dalam kenyataannya, di Indonesia dan juga mungkin di negara-negara lain, kepuasan kerja secara menyeluruh belum mencapai tingkat maksimal. Banyak peneliti seperti Smith et. al., (1969); Goris et. al., (2000); Schermerhorn et. al., (2001) (dalam Alief Aryasri, 2008) membuat konsep mengenai kepuasan sebagai suatu kerangka yang dibangun atas banyak aspek seperti: pekerjaan itu sendiri, mutu pengawasan, hubungan dengan teman sekerja, peluang promosi, dan gaji.

Ketidakpuasan karyawan dapat dinyatakan dalam sejumlah cara (Robbins dan Judge, 2008), antara lain; keluar (*exit*), yaitu perilaku yang ditujukan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri, aspirasi (*voice*), yaitu secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan permasalahan dengan atasan, dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja, kesetiaan (*loyalty*), yaitu secara pasif tetapi optimistis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi ketika berhadapan dengan ancaman eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk "melakukan hal yang benar", dan pengabaian (*neglect*), yaitu secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus-menerus, menurunnya kinerja karyawan, dan meningkatnya tingkat kesalahan. Apabila hal-hal tersebut tidak mendapatkan perhatian yang serius dari perusahaan akan menyebabkan stress kerja bagi para karyawan dan apabila hal tersebut berlangsung dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas stress kerja yang cukup tinggi akan mengakibatkan karyawan menderita kelelahan fisik, emosional, maupun mental (*burn out*) dan akan mempertinggi tingkat perputaran tenaga kerja (*turnover*).

Adalah menjadi tugas manajemen agar karyawan mengelola stres kerja dan memiliki kepuasan kerja dan moral yang tinggi serta ulet dalam bekerja. Biasanya karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Perusahaan perusahaan harus memiliki kinerja. Kinerja yang baik / tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan sebaliknya, bila kinerja turun dapat merugikan perusahaan. Oleh karenanya kinerja karyawan perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian berkaitan

dengan variabel stres kerja dan kepuasan kerja. Dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan dan terhindarnya stres kerja maka produktivitas serta kinerja pun akan meningkat.

Kinerja merupakan hasil yang telah dicapai dari apa yang telah dilakukan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Sedangkan menurut Menurut Dessler (2007), kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Prestasi kerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan persepsi tugas. Usaha merupakan hasil dari motivasi yang menunjukkan jumlah energi (fisik atau mental) yang digunakan oleh individu dalam menjalankan suatu tugas. Sedangkan kemampuan merupakan karakteristik

individu yang digunakan dalam menjalankan suatu pekerjaan. Kemampuan biasanya tidak dapat dipengaruhi secara langsung dalam jangka pendek. Persepsi tugas merupakan petunjuk dimana individu percaya bahwa mereka dapat mewujudkan usaha-usaha mereka dalam pekerjaan.

Pendapat lain kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut criteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Robbins, 2001). Dyne, Linn Van, Graham dan Dienesch (1994), Fisher dan Richard (2001) dalam Mas'ud (2004, : 206-207) mengemukakan empat indikator untuk mengukur persepsi responden tentang kinerja, yaitu: (1) kualitas pekerjaan, (2) kuantitas pekerjaan, (3) tanggung jawab pada pekerjaan, dan (4) persyaratan formal pekerjaan (standard hasil pekerjaan).

Berdasarkan pada uraian tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **"Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap**

Kinerja Karyawan PT. Indraco Jaya Perkasa".

I.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang dijabarkan pada latar belakang pengamatan serta pengalaman yang dialami, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut :

“ Seberapa besar pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Indraco Jaya Perkasa Driyorejo Gresik “

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah :

Untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada

PT. Indraco Jaya Perkasa Driyorejo Gresik

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi praktisi

Manfaat bagi praktisi yang diharapkan adalah dapat memberikan kontribusi bagi pihak manajemen dalam menerapkan strategi dalam menangani masalah jobstress karyawan dan strategi dalam memberikan kepuasan kerja pada karyawan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

2. Manfaat bagi akademisi

Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan

ilmu pengetahuan khususnya dalam kajian tentang kinerja, dan sekaligus dapat dijadikan sebagai bahan rujukan peneliti yang akan datang.

3. Sebagai obyek dalam penyusunan penelitian guna prasyarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Pada STIE Mahardhika Surabaya