

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan dibahas mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

1.1 LATAR BELAKANG

Menghadapi berbagai tantangan dan dinamika transportasi, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kinerja pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna transportasi. Hal ini sesuai dengan visi dan misi PT. Kereta Indonesia (Persero) yaitu :

Visi : Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

Misi : Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan kenyamanan.

Dengan berjalannya waktu dan perkembangan teknologi yang semakin meningkat, membuat masyarakat beralih dari yang biasanya menggunakan jasa transportasi kereta api untuk sampai ketempat tujuannya, kini tidak sedikit beralih menggunakan kendaraan umum yang lain atau bahkan menggunakan kendaraan pribadinya. Sehingga, hal tersebut menurunkan jumlah pemakai jasa transportasi kereta api. Selain itu, banyaknya tuntutan serta keluhan konsumen terhadap kereta

api baik dari segi pelayanan dan kenyamanan konsumen, maupun dari segi fasilitas yang diberikan PT Kereta Api Indonesia yang masih kurang baik.

Dengan banyaknya tuntutan dari konsumen tersebut, perusahaan mulai melakukan beberapa perubahan sesuai dengan tuntutan dari konsumen, diantaranya perbaikan fasilitas konsumen, penertiban pedagang kaki lima di dalam kereta, dan sebagainya yang menyangkut kenyamanan konsumen. Dalam proses perubahan tersebut, tidak selamanya berjalan dengan baik, kadang ada hambatan-hambatan yang membuat proses perubahan tersebut tidak berjalan dengan baik, hambatan itu baik dari pihak internal seperti karyawan yang tidak mampu menyesuaikan dengan tuntutan perubahan yang ada, maupun hambatan eksternal yaitu seperti konsumen yang tidak begitu faham atas perubahan yang dilakukan perusahaan akibat dari kurangnya sosialisasi perusahaan sehingga dapat menyulitkan konsumen.

Begitu banyaknya pekerjaan atau tugas-tugas yang di berikan perusahaan kepada karyawannya dengan menuntut karyawan harus terus bekerja dengan batas waktu yang di tentukan tentu akan memicu stres kerja pada karyawan. Stres kerja adalah faktor yang menyebabkan karyawan tertekan, bosan, dan merasa yang tidak nyaman dalam bekerja di perusahaan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, semua dampak dari stres tersebut akan menjurus pada menurunnya performansi, efisiensi dan produktivitas kerja yang bersangkutan.

Stres mempunyai berbagai macam dampak, baik bagi individu itu sendiri maupun bagi lingkungan sekitarnya. Stres dapat terjadi pada siapa saja dan kapan

saja. Pengaruh terhadap kinerja karyawan sangat besar dalam menentukan keberhasilan dan berkembangnya perusahaan dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu dengan menyadari bahwa perkembangan dan kemajuan perusahaan bergantung pada kinerja para karyawan didalamnya. Jika karyawan mengalami stres kerja, maka kinerja karyawan akan menurun dan itu akan berpengaruh besar bagi perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menjaga, memelihara dan mengembangkan sumber daya manusia yang berada di dalam perusahaan.

Hal lain yang dapat mempengaruhi stres kerja pada karyawan adalah umur dan masa kerja. Umur memiliki pengaruh dalam stres, karena dari umur tersebut berhubungan dengan kematangan seseorang secara psikologis maupun fisik. Sedangkan masa kerja pada karyawan dihubungkan adaptasi dengan pekerjaan dan kenaikan jabatan atau karier dalam pekerjaannya.

Berdasarkan uraian mengenai stres kerja di atas, maka penulis mengadakan penelitian untuk mengkaji berbagai faktor yang mempengaruhi stres kerja pada karyawan dan juga melihat faktor mana yang paling berpengaruh besar terhadap stres kerja. Karena itu peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR STRES KERJA YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN (Studi pada karyawan tetap PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya)”** .

1.2 RUMUSAN MASALAH

Secara umum, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “apakah ada pengaruh yang signifikan faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja terhadap stres kerja pada karyawan tetap PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya ?

Sedangkan secara khusus rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya ?
2. Apakah ada pengaruh umur terhadap stres kerja pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)Daop 8 Surabaya ?
3. Apakah ada pengaruh masa kerja terhadap stres kerja pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)Daop 8 Surabaya ?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini, tujuan yang ingin di capai adalah untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh umur terhadap stres kerja pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)Daop 8 Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh masa kerja terhadap stres kerja pada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)Daop 8 Surabaya.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Teoritis :

Penelitian ini di harapkan mampu mendapatkan informasi yang paling mampu mempengaruhi stres kerja pada karyawan tetap PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya sehingga dapat di minimalisir.

Praktis :

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berkembangnya ilmu pengetahuan, khususnya bagi pengembangan teori-teori psikologi terutama yang berkaitan dengan bidang psikologi kesehatan, klinis, industri dan organisasi.
2. Memberikan informasi dari hasil analisis peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja sehingga dapat dijadikan bahan kebijakan untuk mengontrol stres kerja pada karyawan tetap PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya.