

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, perkembangan suatu perusahaan atau organisasi semakin pesat membuat perusahaan menjadi lebih kompetitif dalam menghadapi persaingan. 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 sumber daya manusia yang lebih baik agar terjalin hubungan yang sinergi antara perusahaan dengan karyawan.

Oleh karena itu perusahaan dituntut dengan waktu kerja yang serba cepat, dan kompetitif yang merupakan suatu tantangan menarik sekaligus menjadi sumber stres, hal ini dikarenakan dalam setiap operasional perusahaan sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik dan mental karyawannya yang merupakan motor penggerak utama kegiatan perusahaan sehingga dapat dikatakan tidak ada karyawan yang dapat terhindar dari stres yang berakibat negatif ataupun positif bagi karyawan yang bersangkutan. Stres dapat membantu atau merusak kinerja karyawan, tergantung seberapa besar tingkat stres itu. Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada dan prestasi kerja cenderung menurun. Sejalan dengan meningkatnya stres, prestasi kerja cenderung naik karena stres membantu karyawan untuk

mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, akhirnya stres mencapai titik stabil yang kira-kira sesuai dengan kemampuan kinerja karyawan.

Sementara Sasono (2014:5) mengungkapkan bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stres tingkat tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan.

Tuntutan dan tugas-tugas sangat berpotensi menimbulkan terjadinya kecemasan dan ketegangan dari dalam diri karyawan. Selain tuntutan dari dalam organisasi serta pekerjaan, tuntutan yang berasal dari luar organisasi seperti lingkungan keluarga atau lingkungan sosial juga berpotensi untuk menimbulkan suatu tekanan terhadap karyawan. Jika tekanan tersebut terus terjadi pada karyawan maka akan menimbulkan stres kerja pada karyawan. Mohyi (2012:15) mengungkapkan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan atau suatu ketegangan mental (psikologi) seseorang terkait dengan pekerjaannya yang terjadi karena pengaruh situasi atau peristiwa diri dan lingkungan, baik lingkungan pekerjaan maupun diluar pekerjaannya. Stres kerja tidak datang dengan sendirinya, stres kerja muncul dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu beban kerja.

Gopher & Doncin (1986) mengartikan beban kerja sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memproses

informasi. Saat menghadapi suatu tugas, individu diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada suatu tingkat tertentu. Apabila keterbatasan yang dimiliki individu tersebut menghambat atau menghalangi tercapainya hasil kerja pada tingkat yang diharapkan, berarti telah terjadi kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki. Kesenjangan ini menyebabkan timbulnya kegagalan dalam kinerja (*performance failures*). Hal inilah yang mendasari pentingnya pemahaman dan pengukuran yang lebih dalam mengenai beban kerja. Dengan adanya permintaan produksi terhadap perusahaan maka akan menambah beban kerja karyawan dengan jam kerja yang terbatas. Faktor tersebut dapat menimbulkan stres kerja karyawan dalam jangka pendek maupun jangka panjang yang akan mengakibatkan karyawan memilih untuk resign (*berhenti kerja*).

Salah satu faktor yang bisa mengurangi stress kerja adalah dukungan *Supervisor*. Dukungan *Supervisor* merupakan salah satu bentuk dukungan organisasi yang informal (Hammer, Kossek, Zimmerman & Daniels, 2007). Menurut Nijman (2004), dukungan Supervisor sebagai sejauh mana supervisor berperilaku dengan cara mengoptimalkan penggunaan pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan yang diperoleh dalam pelatihan pada pekerjaan. Dukungan *Supervisor* diartikan sebagai sejauh mana para pemimpin menghargai kontribusi karyawan mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Bhate, 2013).

PT. Panglima Artamara di Surabaya mengawali kiprahnya dibidang pengadaan alat kesehatan yang didirikan pada tanggal 30 November 2004.

Saat ini PT. Panglima Artamara sedang menghadapi masalah di bagian sumber daya manusia, yaitu terjadinya penurunan kinerja karyawan hal ini diindikasikan dengan tidak tercapainya target yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 1.1 : Data Pencapaian Target Penjualan PT. Panglima Artamara



Berdasarkan data di atas terlihat bahwa target pada tahun 2018 mengalami penurunan dari tahun 2014. Hal ini mengindikasikan tingkat kinerja karyawan yang rendah pada PT. Panglima Artamara. Adanya harapan dan juga tuntutan kerja tinggi tersebut, tidak menutup kemungkinan bahwa perusahaan mengalami stres kerja yang dialami para karyawannya. Oleh sebab itu, tentunya perusahaan harus bisa mengatasi stres kerja yang terjadi pada karyawan agar nantinya dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan wawancara dari Bapak Arif selaku Tenaga Administrasi di PT. Panglima Artamara terdapat permasalahan dikarenakan tuntutan kerja yang membuat karyawan merasa terbebani dan waktu penyelesaian target pekerjaan yang sangat singkat. Jika pekerjaan tersebut dalam satu hari belum selesai semakin banyak maka tugas tersebut semakin berat dan batas waktu pengerjaan tugas yang sangat singkat membebani karyawan.

Biasanya stress semakin kuat apabila menghadapi masalah yang datangnya bertubi-tubi. Hal ini merupakan indikasi bahwa begitu banyak stress yang dialami para pekerja, tidak seharusnya terjadi dan dapat dicegah. Pengendalian terhadap stress yang disfungsi akan dapat membantu organisasi agar berjalan lebih efektif. Beberapa alasan di atas memberikan pemahaman bahwa stress yang dialami oleh individu-individu yang terlibat dalam suatu organisasi ternyata dapat membawa dampak yang cukup besar bagi orang yang bersangkutan. Karena itu perlu dipahami sumber stress yang potensial dalam suatu organisasi agar dapat diupayakan pencegahan yang diperlukan. Robbins (2006) mengemukakan bahwa dampak stress pada kepuasan jauh lebih langsung. Ketegangan yang terkait dengan pekerjaan cenderung mengurangi kepuasan kerja umum. Meskipun tingkat rendah sampai sedang mungkin memperbaiki kinerja, para karyawan merasakan bahwa stress itu tidak menyenangkan. Bagaimana mengelola karyawan bukan hal yang mudah, karena karyawan mempunyai keinginan, pikiran, perasaan, status, dan latar belakang yang dibawa ke dalam organisasi. Adanya perbedaan kepribadian pada diri manusia memungkinkan terjadinya konflik dalam suatu organisasi dan hal ini merupakan sesuatu yang yang tidak dapat dihindari.

(Daft, 2006 : 290) Stres akan selalu mengikuti seseorang dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Dari perspektif orang biasa, stres merupakan sesuatu yang tidak menyenangkan atau dapat menggangu. Respon seorang individu terhadap stresor tergantung pada kepribadian, sumber-

sumber daya yang ada untuk membantu mereka mengatasi, dan konteks dimana stres terjadi. Sementara itu, dikemukakan oleh Ivancevich et al (2007 : 295) bahwa dari perpektif orang biasa, stres dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, gelisah atau khawatir, semua perasaan merupakan manifestasi dari pengalaman stres, suatu terprogram yang kompleks untuk mempersepsikan ancaman yang dapat menimbulkan hasil yang positif maupun negatif. Hal tersebut berarti bahwa stres dapat berdampak negatif atau positif terhadap psikologis dan fisiologis (Robbins, 2008 : 209).

Berdasar pada penjelasan tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa stres kerja pada karyawan dapat berdampak pada penurunan produktivitas kerja melalui berbagai bentuk kemunduran psikis, fisik, perilaku dan kemampuan kognitif pekerja, yang secara langsung berpengaruh pada kinerja karyawan, namun stres kerja juga dapat dapat berpengaruh positif yang berarti mampu mendorong kinerja karyawan karena semakin meningkat kemampuan semangat bekerja.

Salah satu penyebab potensial dari terjadinya stres adalah faktor organisasi tempat karyawan itu bekerja. Menurut Siagian (2002: 2), karyawan yang mengalami stres pada tingkat tertentu dalam suatu organisasi, maka produktivitasnya akan semakin menurun diikuti dengan penurunan kinerja perusahaan. Hal ini disebabkan adanya jam kerja yang tinggi dan kurangnya waktu istirahat. Pihak manajemen akan melakukan kebijakan pemotongan gaji kepada karyawan apabila ditemukan karyawan tidak hadir bekerja tanpa keterangan, dari informasi yang selama ini di peroleh

menyatakan bahwa sejak tahun 2015 sampai dengan 2018, PT. Panglima Artamara menghadapi tingginya jumlah karyawan yang tidak masuk kerja dari total jumlah karyawan 65 orang, dengan berbagai alasan. Antara lain ijin, sakit dan alpha atau tanpa keterangan. Hal ini diduga disebabkan adanya tekanan kerja yang disebabkan oleh lingkungan kerja dan beban kerja yang tinggi, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel . Data Ketidakhadiran Karyawan Bag. Penjualan Tahun 2015-2018

Tahun	Total Karyawan	Sakit	Ijin	Alpha	Total	Persentase (Total 312 hari)
2015	82	40	25	30	95	30%
2016	72	35	27	40	102	33%
2017	70	37	21	51	109	35%
2018	35	43	30	49	122	39%

Sumber : PT. Panglima Artamara, 2019

Tingginya data ketidakhadiran karyawan bagian penjualan pada PT. Panglima Artamara sangat memengaruhi kinerja karyawan, yang dapat dilihat pada daftar absensi karyawan bagian penjualan di atas, hal ini diduga disebabkan adanya tekanan kerja yang disebabkan oleh lingkungan kerja, kepemimpinan yang kurang memberi motivasi, perusahaan menuntut karyawan supaya memenuhi target penjualan yang ditentukan perusahaan

Beban usaha mental yang dialami karyawan bagian penjualan cukup berat, dikarenakan pekerjaan mereka memerlukan usaha mental yang cukup tinggi, hal ini dikarenakan apabila karyawan tersebut tidak memenuhi target yang telah ditetapkan maka akan berdampak pada insentif yang diterima

oleh karyawan tersebut, dampak lainnya juga akan mempengaruhi jenjang karir dari karyawan itu sendiri. Selain itu beban tekanan psikologi juga dialami karyawan bagian penjualan PT. Panglima Artamara, kondisi ini dikarenakan jika pencapaian jauh dari target yang ditetapkan maka karyawan tersebut akan mendapatkan teguran tertulis dari bagian personalia, teguran tersebut berjenjang hingga mutasi dan pemberhentian kontrak kerja.

Selain beban kerja tersebut, dukungan *supervisor* pada PT Panglima Artamara ditenggarai berpengaruh untuk mengurangi beban kerja yang dialami karyawan, sehingga tingkat stres yang dialami karyawan PT Panglima Artamara tidak terlalu besar. Bentuk dukungan yang diberikan berupa motivasi atau dukungan setiap apel briefing pagi, memberikan ruang berpendapat bagi karyawan untuk mengemukakan ide atau gagasan demi kelancaran kerja. Seperti yang diungkapkan Sarafino (2006), dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa pekerja mendapatkan dukungan emosi dan dukungan instrumental dari *supervisor*, rekan kerja, keluarga memiliki ketegangan psikologis yang lebih rendah daripada pekerja yang tidak mendapatkan dukungan sosial. Darminto dan setiawan (2013), karyawan yang memiliki stres kerja sangat memerlukan suatu dukungan sosial. Dukungan sosial dapat berasal dari teman kerja, bawahan, atasan, maupun keluarga. Dukungan sosial dapat menimbulkan pengaruh yang positif bagi karyawan guna mengurangi stres kerja di kantor. Namun bila dukungan sosial yang diberikan ini tidak ada atau sangat kecil, maka stres kerja yang dialami para karyawanpun bisa tinggi. Kesimpulan peneliti

bahwa dukungan supervisor sebagai bentuk dukungan sosial sangat berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Supervisor Terhadap Stress Kerja pada PT. Panglima Artamara di Surabaya ”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh Beban Kerja terhadap Stress Kerja pada PT. Panglima Artamara di Surabaya ?
2. Apakah ada pengaruh Dukungan Supervisor terhadap Stress Kerja pada PT. Panglima Artamara di Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara Beban Kerja terhadap Stress Kerja pada PT. Panglima Artamara di Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh antara Dukungan Supervisor terhadap Stress Kerja pada PT. Panglima Artamara di Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian dan analisis yang diharapkan ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi pihak akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan stress kerja.

2. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.