

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting bagi organisasi dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan didalam perusahaan. Suatu organisasi dapat melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan sumber daya lainnya yang ada dalam suatu organisasi. Berbagai macam aspek keunggulan dibutuhkan oleh setiap organisasi dalam rangka mencapai tujuannya. Sebuah organisasi atau perusahaan sangat memerlukan adanya suatu potensi dan kekuatan internal yang kuat dalam rangka menghadapi semua tantangan, hambatan serta perubahan yang ada pada Perkembangan zaman globalisasi saat ini menuntut sebuah perusahaan untuk dapat menghadapi tantangan dan melakukan perubahan dalam menciptakan ide serta inovasi, agar dapat bertahan, bersaing, serta tetap unggul dalam persaingan dengan perusahaan lain. Adakalanya keterbatasan sumber daya dan perbedaan kepribadian karyawan dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan dalam perusahaan dapat menimbulkan terjadinya stres dalam bekerja. Karyawan yang mengalami tekanan (stres) cenderung menganggap suatu pekerjaan bukanlah sesuatu yang penting bagi mereka sehingga pekerjaannya

1

tidak dapat diselesaikan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Stres kerja yang dialami oleh para karyawan apabila tidak segera diatasi maka akan berdampak pada perilaku yang tidak diharapkan, sehingga dapat mengakibatkan kerugian didalam organisasinya tersebut.

Stres adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologi dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Mengenai stres dapat dilakukan dengan mengetahui terlebih dahulu sumber potensial penyebab stres tersebut adalah konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, sikap pemimpin dan hubungan interpersonal. Seperti yang ditemukan Sinambela (2016:472) menyatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang mempengaruhi terhadap emosi jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang dimana ia terpaksa memberikan tanggapan melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan). Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sebagai hasilnya, pada karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Demikian juga dengan tekanan-tekanan kerja baik secara kuantitas dimana tugas-tugas yang harus dikerjakan terlalu banyak atau bahkan terlalu sedikit, maupun secara kualitas dimana tugas yang harus dikerjakan membutuhkan keahlian. Bila banyak tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik secara fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan berdampak pada penurunan produktifitas ataupun kinerja karyawan tersebut.

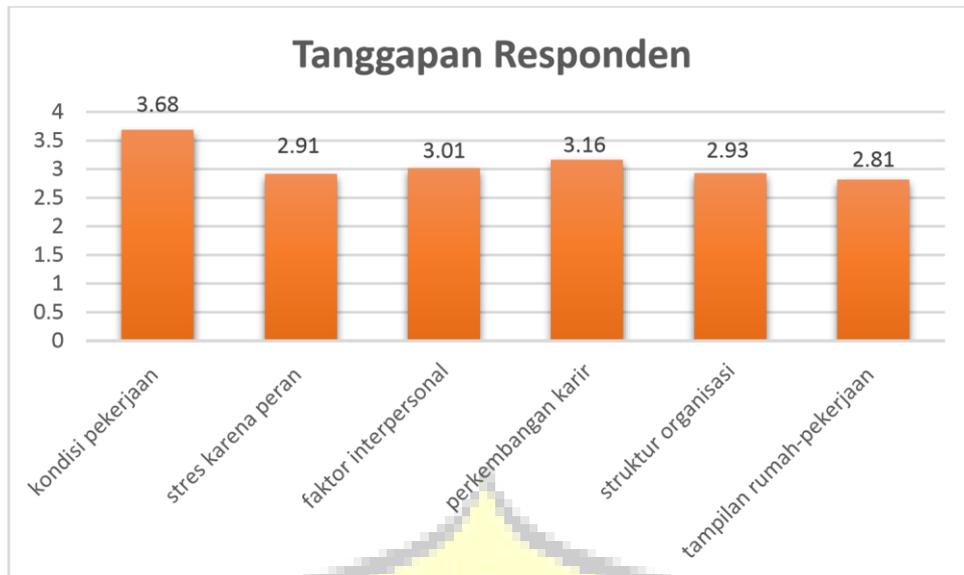
PT.Panasonic *Service Center* merupakan anak perusahaan PT.Panasonic

Dharma Nusantara (GDN) yang sahamnya dimiliki oleh PT.Panasonic Dharma Nusantara (GDN). PT.Panasonic *Service Center* bergerak dalam bisnis manufaktur yang memproduksi atau memperbaiki barang setiap harinya seperti berbagai macam produk elektronik yang dijual meliputi digital, kesehatan dan kecantikan, komunikasi, kehidupan pusat inovasi, peralatan rumah, audio video profesional, dan solusi bisnis. Hal ini menjelaskan bahwa salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor jasa adalah berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan tinggi yang unggul dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada, seperti halnya dengan memberikan hasil perawatan produk elektronik dengan kualitas terbaik guna meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap PT.Panasonic *Service Center* Bekasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT. Panasonic *Service Center* Bekasi melalui wawancara terhadap Kepala Panasonic *Service Center* Bekasi yang menjadi fenomena yang sering terjadi saat ini yaitu adanya pekerjaan yang diberikan terlalu banyak sehingga karyawan tidak bisa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu pada saat *service* produk elektronik di PT. Panasonic *Service Center* Bekasi. Adanya pekerjaan yang tidak terselesaikan tepat waktu pada saat *service* membuat konsumen komplain terhadap PT.

Panasonic *Service Center* Bekasi. Ketepatan waktu merupakan bagian penting dari pelayan jasa untuk memberikan hasil yang memuaskan pada konsumen.

Selain dari hasil wawancara, penulis juga melakukan observasi melalui penyebaran pra kuesioner ke 20 karyawan PT.Panasonic *Service Center* Bekasi untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi stres kerja :

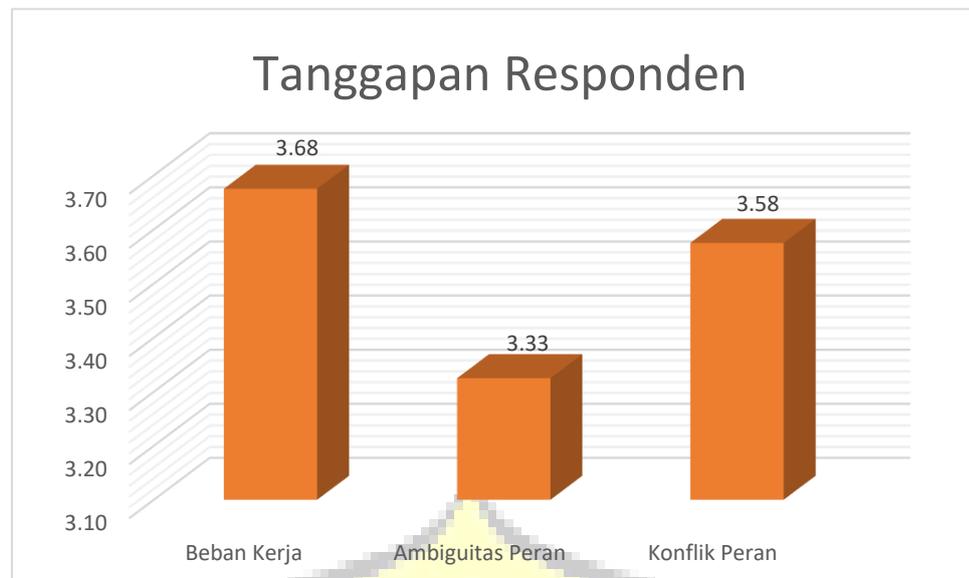


Sumber : Hasil pra kuesioner data diolah oleh penulis (2019)

Gambar 1.1 Grafik Tanggapan Responden

Grafik Tanggapan Responden mengenai Faktor-faktor Stres Kerja

Berdasarkan gambar 1.1 maka dapat diketahui faktor yang paling tinggi adalah besar kecilnya kondisi pekerjaan dengan mendapatkan angka 3,68 atau sangat setuju dan perkembangan karir dengan mendapatkan angka 3,16 atau setuju yang artinya bahwa besar kecilnya kondisi pekerjaan dan perkembangan karir merupakan faktor yang paling mempengaruhi tingkat stres kerja karyawan pada PT. Panasonic *Service Center* Bekasi. Selain faktor berikut merupakan hasil tanggapan responden mengenai dimensi stres kerja,



Sumber : Hasil pra kuesioner data diolah oleh penulis (2019)

Gambar 1.2

Tanggapan responden terhadap dimensi stres kerja PT. Panasonic Service Center Bekasi

Berdasarkan gambar 1.2 dapat diketahui dimensi yang paling tinggi adalah beban kerja dengan rata-rata 3,68 yang artinya adalah karyawan sangat setuju bahwa karyawan mempunyai beban kerja dari perusahaan PT. Panasonic Service Center Bekasi.

Dari uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Panasonic Service Center Bekasi dan penulis juga ingin memberikan suatu penjelasan mengenai menganalisis masalah stres kerja dalam suatu penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STRES KERJA KARYAWAN DI PT PANASONIC SERVICE CENTER BEKASI”**.

1.2 Pembatasan, dan Rumusan Masalah

1.2.1 Pembatasan Masalah

Penulis ingin penelitian ini lebih fokus dan mendalam sehingga permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi permasalahan yang ada hanya berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja karyawan di PT Panasonic *Service Center* Bekasi.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi stres kerja karyawan di PT. Panasonic *Service Center* Bekasi.
2. Apakah faktor-faktor tersebut secara signifikan berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada PT. Panasonic *Service Center* Bekasi.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah arah atau sasaran yang ingin dicapai setelah kegiatan penelitian dilaksanakan. Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi stres kerja karyawan di PT. Panasonic *Service Center* Bekasi.
2. Seberapa besar faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap stres kerja karyawan di PT. Panasonic *Service Center* Bekasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan tercapainya tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang memiliki keterkaitan dengan adanya faktor-faktor stres sebagai sumber referensi yang berkaitan dengan mengurangi stres pada karyawan dan sebagai sarana untuk menambah ilmu dan wawasan dalam bidang kinerja karyawan tersebut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini secara praktis adalah untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat menambah informasi di PT. Panasonic *Service Center* Bekasi atas menetapkan kebijakan pemberian kerja terkait faktor-faktor stres kerja karyawan.

