

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi, sumber daya manusia bukan hanya sebagai alat dalam produksi tetapi memiliki peran penting dalam kegiatan produksi suatu organisasi. Kedudukan SDM saat ini bukan hanya sebagai alat produksi tetapi juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya proses produksi dan segala aktivitas organisasi. SDM memiliki andil besar dalam menentukan maju atau berkembangnya suatu organisasi. Oleh karena itu, kemajuan suatu organisasi ditentukan pula bagaimana kualitas dan kapabilitas SDM di dalamnya. Perencanaan SDM sangat penting bagi organisasi karena pada dasarnya perencanaan SDM ada untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas dilakukan dengan cara ketepatan menentukan jumlah, kualitas dan waktu rekrutmen serta penempatan yang tepat. Sebuah organisasi dengan perencanaan SDM yang baik, akan melahirkan SDM berkualitas dan pada akhirnya meningkatkan daya saing organisasi dalam kompetensi nasional maupun global. Manajemen sumber daya manusia juga dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Untuk dapat mengelola SDM dengan baik, setiap pemimpin dan manajer serta bagian yang menangani SDM harus mengerti masalah manajemen SDM dengan baik pula (Widodo, 2015).

Stres sebagai suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan dan keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan. Siagian (2010) menyatakan sumber stres dapat digolongkan pada yang berasal dari pekerjaan dan dari luar pekerjaan seseorang. Pendekatan stres kerja dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi karyawan saat bekerja. Bagi individu penting dilakukannya penanggulangan stres kerja karena stres dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan dan produktivitas. Bagi perusahaan pengaruh terhadap kinerja dan efektivitas dari perusahaan. Kehidupan modern yang semakin kompleks, manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun diluar dirinya. Segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh kurang pengertian manusia akan keterbatasannya diri sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres (Luthan, 2006:439). Stres di tempat kerja akhir-akhir ini telah menjadi masalah yang lebih serius bagi manajemen perusahaan di dalam dunia bisnis. Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat mungkin terkena stres. Stress kerja mampu menurunkan kondisi fisik seseorang di tempat kerja, meningkatkan tekanan psikologis di tempat kerja, dan menyebabkan kelelahan yang berlebihan.

Stafylal et al. (2013:91) menyatakan bahwa faktor eksogen dari stres kerja yaitu kendala organisasi dan konflik interpersonal. Konflik

interpersonal dalam kerangka kerja yang mempengaruhi perilaku karyawan baik antara mereka sendiri ataupun dalam hubungannya dengan pelanggan mereka. Selain itu konflik interpersonal berhubungan dengan efek samping dalam konteks kerja. Karakteristik kepribadian dan dukungan sosial, menyerap ketegangan emosional yang timbul dari konflik. Stafylal et al. (2013:91) menunjukkan bahwa perempuan lebih tinggi tingkat stres dibandingkan dengan laki-laki terkait dengan konflik interpersonal. Dimana tingkatan emosional perempuan lebih tinggi dari pada laki-laki maka dari itu konflik sering dialami oleh perempuan.

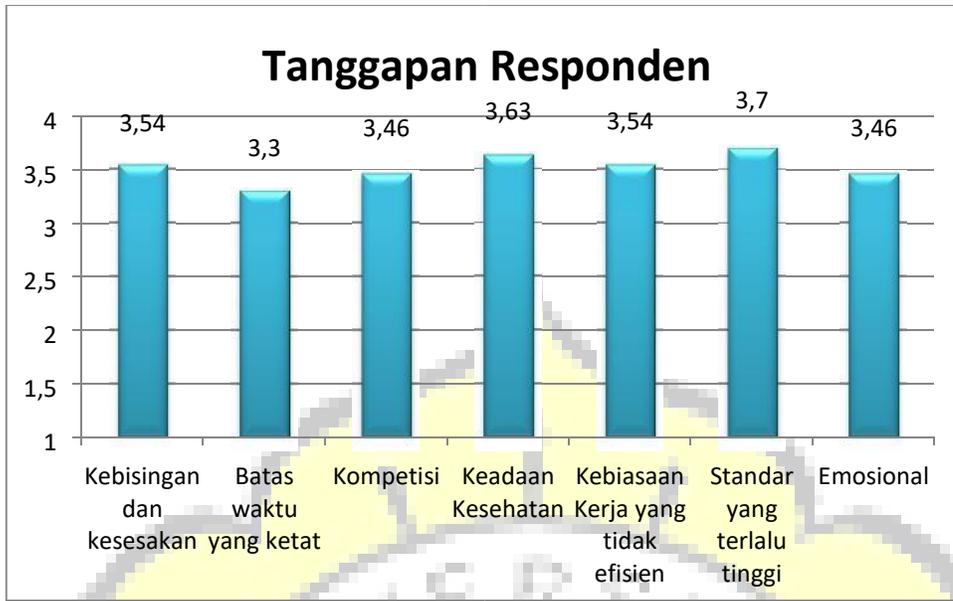
Stres biasanya dilihat sebagai hasil dari beban kerja yang tinggi, hubungan antara konstruksi yang sangat kompleks. Stressor di tempat kerja bisa berwujud fisik maupun psikis, yang semuanya bisa menimbulkan stres kerja bagi karyawan. Stres dapat menjadi pemacu semangat seseorang untuk bekerja, akan tetapi dalam kadar tertentu stres dapat pula menjadi pemicu timbulnya lesu kerja, penurunan kondisi fisik dan mental yang akhirnya dapat mempengaruhi semangat seorang karyawan dalam bekerja, yang akhirnya juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres di tempat kerja biasanya terjadi ada masalah utama yang kekhawatirannya tidak hanya dirasakan oleh karyawan tetapi juga organisasi dan masyarakat pada umumnya. Stres kerja akan muncul apabila di suatu titik karyawan merasa tidak dapat lagi memenuhi tuntutan pekerjaan. Karyawan yang tidak dapat menahan stress kerja dalam jangka panjang akan membuat karyawan tersebut tidak akan mampu lagi bekerja di perusahaan tersebut.

Oleh sebab itu maka perusahaan harus memenuhi kebutuhan dan menciptakan kenyamanan kerja untuk karyawan dalam pemenuhan ketetapan waktu, pekerjaan itu sendiri, kepribadian, upah, dan promosi serta untuk teman kerja dan lingkungan kerja yang baik.

PT. Telkom Akses wilayah Jakarta Utara merupakan perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi dan jaringan yang terus berusaha meningkatkan kepuasan kerja para karyawannya agar tetap merasakan suatu kenyamanan sehingga para karyawan memberikan kualitas jasa dan kualitas performa yang menarik dan menguntungkan bagi perusahaan.

Sehingga perusahaan perlu meningkatkan kinerja untuk para karyawannya agar lebih mengasah kemampuan untuk siap menghadapi banyak persaingan, serta banyak faktor yang menjadi kendala yang berlebihan dalam bekerja diantaranya keterdesakan waktu, pekerjaan yang monoton, alat kerja dan segi kendaraan. hal ini memungkinkan sebagian karyawan akan mengalami tingkat stres yang dapat membangkitkan rasa tanggung jawab maupun sebaliknya. Berdasarkan hasil wawancara dengan HR (*Human Resource*) dan salah satu karyawan PT. Telkom Akses pernah mengalami kesulitan dalam penggunaan alat kerja yang minim sedangkan tuntutan tugas yang banyak harus diselesaikan dalam waktu tertentu dan masih butuh waktu untuk beradaptasi pada pekerjaan. Tingkat stres yang berlebihan ini pula membuat karyawan mangkir dari tugas dan tanggung jawabnya seperti tidak masuk kerja tanpa adanya keterangan yang jelas.

Selain dari hasil wawancara, penulis juga melakukan observasi melalui penyebaran pra kuesioner ke 23 karyawan PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi stres kerja karyawan. Dari observasi tersebut, penulis mendapat hasil sebagai berikut.

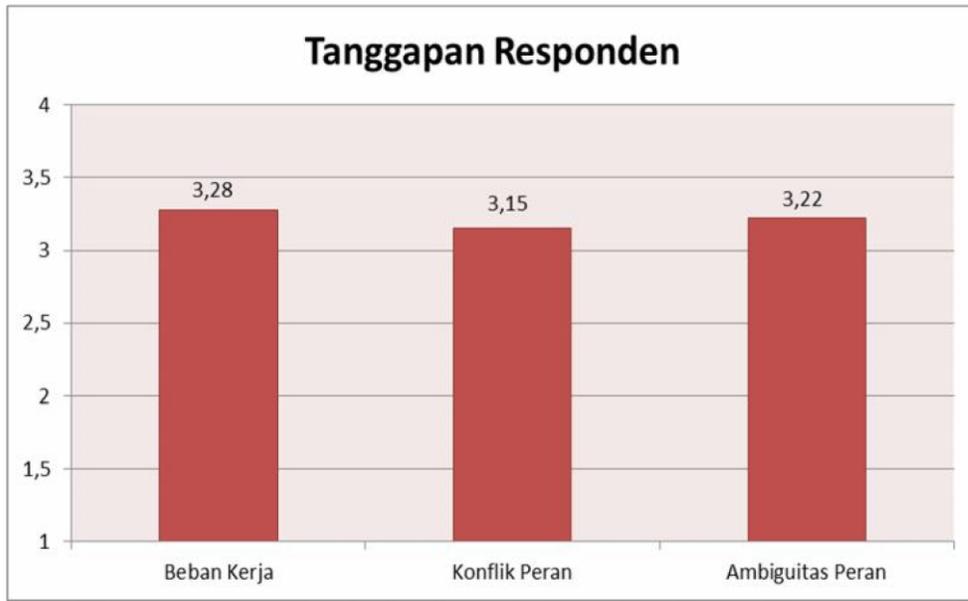


Gambar 1.1

Grafik Tanggapan Responden mengenai Faktor-faktor Stres Kerja Karyawan

Berdasarkan gambar grafik diatas dapat diketahui faktor yang paling tinggi adalah standar yang terlalu tinggi dengan rata-rata 3,70 yang artinya standar yang terlalu tinggi merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat stres kerja karyawan pada PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara.

Selanjutnya penulis juga melakukan penyebaran kuesioner mengenai dimensi stres kerja untuk mengetahui seberapa besar tingkat stres kerja karyawan yang akan dijelaskan melalui gambar 1.2 sebagai berikut.



Gambar 1.2

**Grafik Tanggapan Responden mengenai Dimensi Stres Kerja
Karyawan**

Berdasarkan gambar 1.2 dapat diketahui dimensi yang paling tinggi adalah beban kerja dengan rata-rata 3,28 yang artinya adalah karyawan sangat setuju bahwa karyawan memiliki beban kerja yang berat dari perusahaan PT.Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara.

Dilihat berdasarkan data interpretasi nilai hasil tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 1.1 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden

Nilai	Keterangan	Keterangan
1,00 – 1,75	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Rendah
1,75 – 2,50	Tidak Baik	Tidak Rendah
2,50 – 3,25	Baik	Tinggi
3,25 – 4,00	Sangat Baik	Sangat Tinggi

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut apa saja faktor-faktor stres kerja pada karyawan. Maka dengan latar belakang inilah peneliti menganggap

permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan pada PT.Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah yang terjadi pada PT. Telkom Akses adalah sebagai berikut:

1. Adanya stres kerja pada karyawan disebabkan karena timbulnya perasaan bingung untuk memulai pekerjaan mana yang harus dikerjakan lebih dahulu, sulitnya berkonsentrasi, salah paham dengan rekan kerja dan kelelahan kerja merupakan permasalahan dari stres kerja.
2. Karyawan selalu dikejar waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan sering mengambil alih tanggung jawab pekerjaan yang seharusnya menjadi beban kerja orang lain. Sebagai penyebab timbulnya stres kerja.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas, maka penulis memfokuskan penelitian atau membatasi masalah yang hanya berkaitan dengan stres kerja yang terjadi pada PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara. maka penulis membatasi masalah dengan “ Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan ”.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja karyawan pada PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara?
2. Apakah faktor-faktor tersebut secara signifikan berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada PT. Telkom Akses Wilayah Jakarta Utara?

1.5 Tujuan

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan maka penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab stres kerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor tingkat stres kerja karyawan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan. Sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam menetapkan dan melaksanakan kebijakan yang dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang terkait erat dengan penelitian ini. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi suatu kajian referensi dalam mengendalikan sikap dan pola pikir bagi manajemen maupun bagi para karyawan agar lebih peka dan lebih tanggap terhadap setiap masalah yang dihadapi berdasarkan tuntutan pekerjaan.

2. Bagi Akademis

- a. Diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang ilmu manajemen SDM, khususnya mengenai hal stres kerja karyawannya.
- b. Dapat dijadikan bahan pendukung untuk penelitian selanjutnya.
- c. Sebagai pemenuh syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1), penunjang dalam karir bekerja sehingga dapat memberikan kinerja yang lebih baik, dan mengetahui bagaimana cara untuk mengelola Stres kerja dan Lingkungan kerja non Fisik bagi karyawan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan.

