

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (karyawan) merupakan aset yang paling penting bagi perusahaan, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan didalam perusahaan. Suatu perusahaan dalam 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 faktor-faktor yang ada dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk mampu menciptakan karyawan yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan.

Stres merupakan masalah yang sering terjadi. Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari pekerjaan dan lingkungan kerja, faktor lainnya yang dapat berpotensi menimbulkan stres adalah lingkungan keluarga dan lingkungan sosial. Stres terhadap kinerja dapat berdampak positif dan juga negatif. Berdampak positif apabila stres tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan, dan berdampak negatif apabila stres tersebut justru menurunkan kinerja karyawan di perusahaan. Banyak di antara kita yang merupakan bagian dari satu atau beberapa organisasi, baik sebagai atasan maupun sebagai bawahan, dan pernah mengalami stres

meskipun dalam tingkat yang amat rendah. Dalam zaman kemajuan di segala bidang seperti sekarang ini manusia semakin sibuk. Di satu pihak peralatan kerja semakin modern dan efisien, dan di lain pihak beban kerja di satuan-satuan organisasi juga semakin bertambah. Keadaan ini tentu saja akan menuntut energi pegawai yang lebih besar dari sebelumnya.

Sebagai akibatnya, pengalaman-pengalaman yang disebut stres dalam tingkat yang cukup tinggi menjadi semakin terasa. Masalah-masalah tentang stres kerja pada dasarnya sering dikaitkan dengan pengertian stres yang terjadi di lingkungan pekerjaan, yaitu dalam proses interaksi antara seorang karyawan dengan aspek-aspek pekerjaannya. Di dalam membicarakan stres kerja ini perlu terlebih dahulu mengerti pengertian stres secara umum. Dalam bekerja hampir setiap orang mempunyai stres yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Definisi para ahli, antara lain:

Sasono (2004) 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 yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

Anwar Prabu Mangkunegara (2008) mengemukakan stres kerja sebagai perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan.

Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Perusahaan harus memiliki kinerja, kinerja yang baik dan tinggi yang dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya, bila kinerja menurun dapat merugikan perusahaan. Oleh karenanya kinerja karyawan perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian berkaitan dengan variabel stres kerja.

Penyebab stres kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang terlalu tinggi, iklim kinerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, dan konflik kerja.

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri dari perusahaan.

Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Stres dapat juga membantu atau fungsional, tetapi juga dapat berperan salah atau merusak prestasi kerja. Secara sederhana hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja,

tergantung seberapa besar tingkat stres yang dialami oleh karyawan tersebut (Handoko, 1997).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu tekanan yang dialami karyawan dalam pekerjaannya dan memiliki dampak positif dan negatif yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

Sementara itu kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2006) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Jadi yang dimaksud kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi.

PT Jayamandiri Gemasejati Motor merupakan salah satu perusahaan retail otomotif yang merupakan salah satu penyedia sepeda motor Yamaha terbesar di Indonesia dengan memiliki banyak cabang dealer yang tersebar di Jakarta dan wilayah Jawa Barat. PT Jayamandiri Gemasejati Motor terus berusaha secara maksimal untuk meminimalisir tingkat stres kerja agar tidak berdampak negatif

kepada karyawan yang dapat menurunkan kinerja mereka. Hal ini menjelaskan bahwa salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis yang bergerak dalam bidang retail ini adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan tinggi yang nampak, seperti dengan memberikan rangsangan balas jasa yang menarik dan menguntungkan.

Sebagai manusia biasa, karyawan khususnya pada bagian tenaga penjual di PT Jayamandiri Gemasejati Motor tentunya dihadapkan dengan kondisi dilematis. Di satu sisi mereka harus bekerja untuk fokus pada visi perusahaan yaitu menjadi perusahaan terkemuka dalam jaringan retail otomotif, dan disisi lain mereka juga harus mengejar target penjualan yang sudah ditentukan perusahaan. Kondisi dimana tentunya dapat menimbulkan stres kerja yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena tekanan yang timbul selama bekerja.

Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan PT Jayamandiri Gemasejati Motor di kota Bandung untuk memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan kenyamanan kerja sehingga sangat kecil kemungkinan untuk terkena stres. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Dealer Yamaha Cabang PT Jayamandiri Gemasejati Motor Bandung.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat Stres Kerja karyawan di Dealer Yamaha Cabang PT Jayamandiri Gemasejati Motor Bandung?
2. Bagaimana tingkat Kinerja Karyawan di Dealer Yamaha Cabang PT Jayamandiri Gemasejati Motor Bandung?
3. Bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Dealer Yamaha Cabang PT Jayamandiri Gemasejati Motor Bandung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat Stres Kerja Karyawan di Dealer Yamaha Cabang PT Jayamandiri Gemasejati Motor Bandung .
2. Untuk mengetahui tingkat Kinerja Karyawan di Dealer Yamaha Cabang PT Jayamandiri Gemasejati Motor Bandung .
3. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Dealer Yamaha Cabang PT Jayamandiri Gemasejati Motor Bandung .

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan wawasan pengetahuan dan kemampuan yang sesuai dengan disiplin ilmu peneliti. Dan juga sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya

dalam mengembangkan penelitian tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Untuk menambah khazanah keilmuan dan wawasan bagi masyarakat umum dan juga pihak-pihak yang berkepentingan seperti perusahaan dan organisasi yang bersangkutan.
3. Memberikan bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan, khususnya mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan demi perbaikan dan perkembangan perusahaan yang diteliti.

## **1.5 Kerangka Pemikiran**

### **1.5.1 Pengertian Stres**

Stres menunjukkan adanya tekanan yang terjadi pada tubuh. Dalam Psikologi, *stress* digunakan untuk menunjukkan suatu tekanan atau tuntutan yang dialami individu atau organisasi agar ia beradaptasi atau menyesuaikan diri.

Definisi menurut para ahli:

1. Stres adalah keadaan yang kita alami ketika ada sebuah ketidak sesuaian antara tuntutan-tuntutan yang diterima dan kemampuan untuk mengatasinya (Looker dan Gregson, 2005)
2. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang (Handoko, 1997).
3. Adapun menurut Robbins (2001) stres juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu

kesempatan dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang.

### 1.5.2 Pengertian Stres Kerja

Seorang manajer personalia atau manajer sumber daya manusia harus mengetahui dan mampu memahami kondisi dari para karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut. Dia juga harus tahu cara memuaskannya karyawan atau mengelola stres atau tekanan karena mengalami kebosanan, mendapatkan beban dari pekerjaannya yang dihadapi. Dengan pengetahuan tersebut manajer dapat mengelola stres menjadi suatu pendorong agar karyawan berprestasi dalam perusahaan atau organisasi.

Gibson (1995) mendefinisikan stres dalam 3 sudut pandang yaitu; *stress* yang didefinisikan dari definisi stimulus, definisi tanggapan (*respon*), dan gabungan dari keduanya yang disebut dengan definisi stimulus-respons. Definisi stimulus dari *stress* adalah kekuatan atau perangsang yang menekan individu sehingga menimbulkan suatu tanggapan (*respon*) terhadap ketegangan (*strain*), dimana ketegangan tersebut dalam pengertian fisik mengalami perubahan bentuk.

Menurut Beehr dan Newman (Luthans, 2006) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakterisasikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka.

Soesmalijah Soewondo (Devi S, 2003) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan

perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stres merupakan kesenjangan antara kebutuhan individu dengan pemenuhannya dari lingkungan.

### 1.5.3 Indikator Stres

Stres berat jika tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan depresi, tidak bisa tidur, terkena penyakit ringan, tidak harmonis dalam berteman, merosotnya efisiensi dan produktifitas, konsumsi alkohol berlebihan dan sebagainya.

Kehidupan saat ini dengan persaingan yang ketat bisa membuat orang mengalami stres, salah satu penyebabnya adalah beban pekerjaan yang semakin menumpuk. Adapun menurut menurut Robbins (2006) beberapa indikator yang bisa dijadikan acuan untuk mengetahui stres yang disebabkan oleh pekerjaan, diantaranya :

#### 1. Konflik peran (*role conflict*)

Konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami adanya :

- a. Tidak memiliki cukup waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.
- b. Beban tugas terlalu berat.
- c. Ketidaksesuaian pekerjaan yang diberikan.

#### 2. Beban Kerja

Faktor-faktor yang dapat menimbulkan beban kerja meliputi :

- a. Tingkat pekerjaan dapat membahayakan fisik.
- b. Kondisi lingkungan pekerjaan yang tidak sehat.
- c. Tingkat kecelakaan kerja yang sering terjadi.

### 3. Pengembangan Karir

Unsur-unsur penting pengembangan karir meliputi :

- a. Kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan.
- b. Kesempatan mendapatkan pelatihan untuk mengembangkan keterampilan baru.

Pengembangan karir merupakan aspek-aspek sebagai hasil dari interaksi antara individu dengan lingkungan organisasi yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap kualitas dari pengembangan karirnya. Stres ini dapat terjadi jika pekerja merasakan kehilangan akan rasa aman terhadap pekerjaannya. Promosi yang dirasakan tidak sesuai yang secara umum disebabkan karena adanya ketidaksesuaian antara karir yang diharapkan dengan apa yang diperoleh selama ini atau juga tidak ada kejelasan perkembangan karir. Terbatasnya peluang karir tidak akan menimbulkan stres pada tenaga kerja yang tidak memiliki aspirasi karir.

### 4. Hubungan dalam Pekerjaan

Hubungan kerja yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi. Ketidakpercayaan secara positif berhubungan dengan keterpaksaan peran yang tinggi, yang mengarah ke komunikasi antar pribadi yang tidak sesuai antara pekerja dan ketegangan psikologikal dalam bentuk kepuasan pekerjaan yang rendah, penurunan dari kondisi kesehatan, dan rasa diancam oleh atasan dan rekan-rekan kerjanya.

#### 1.5.4 Definisi Kinerja

Kinerja adalah perilaku nyata yang dihasilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari seorang karyawan pada sebuah organisasi harus dapat memberikan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam penyelesaian pekerjaan.

Istilah kinerja sendiri merupakan tujuan dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

#### 1.5.5 Definisi Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang/tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu. Sebuah perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja pada karyawannya. Penilaian kinerja memainkan peranan yang sangat penting dalam peningkatan motivasi di tempat kerja. Penilaian hendaknya memberikan suatu gambaran akurat mengenai prestasi kerja

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2006) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Sedangkan menurut Suyadi Prawirosentono (2008) Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam

rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Dari kedua pendapat tersebut memberikan pengertian secara sederhana bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya baik secara kualitatif maupun kuantitatif secara maksimal yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan.

#### **1.5.6 Indikator Kinerja**

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan suatu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika karyawan tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, seorang karyawan harus memahami indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya.

Anwar Prabu Mangkunegara (2009) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas : Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Kualitas kerja menunjukkan

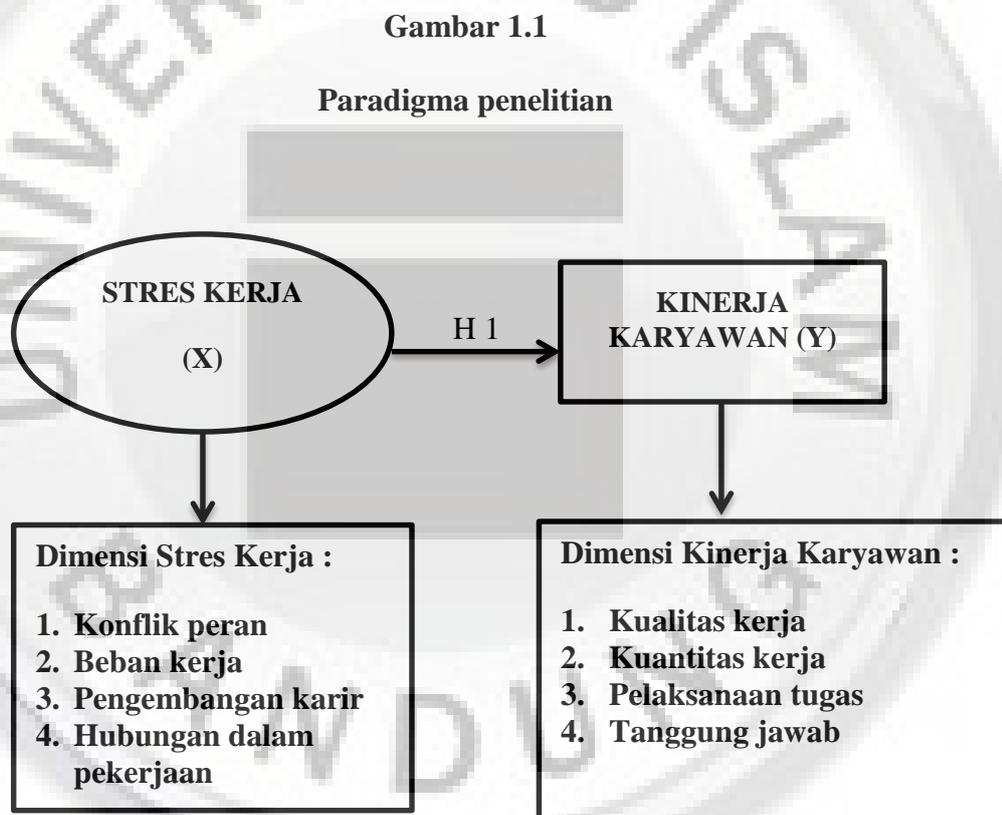
kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan.

2. Kuantitas : Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing
3. Pelaksanaan tugas : Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat sesuai dengan waktu pelaksanaan tugas yang telah ditentukan.
4. Tanggung Jawab : Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Tanggung jawab dapat dilihat dari tingkat kehadiran atau absensi karyawan tersebut, kemampuan bekerja sama, dan inisiatif dalam menjalankan tugas tanpa menunggu perintah.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat disimpulkan bahwa agar sebuah perusahaan atau organisasi dapat bertahan dalam persaingan bisnis atau bahkan agar perusahaan tersebut dapat memenangkan persaingan bisnis yang dihadapi, maka salah satu caranya yaitu dengan meminimalisir dan mengelola dengan baik stres kerja yang terjadi, agar stres tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan yang dimiliki oleh perusahaan dan bukan sebaliknya dimana stres tersebut membuat karyawan merasa tertekan yang berakibat menurunnya kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan harus serius dalam menghadapi stres kerja

yang terjadi dan mengelolanya dengan baik agar dapat meningkatkan kinerja karyawan yang dimilikinya.

Agar tidak terjadi kesalahan dalam pembahasan selanjutnya, maka penulis merasa perlu untuk merumuskan paradigma kerangka pemikiran. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan yang dapat digambarkan pada gambar 1.1 berikut:



Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

Terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di Dealer Yamaha Cabang PT. Jayamandiri Gemasejati Motor Bandung.