

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam menjalani suatu kehidupan, manusia selalu melakukan berbagai macam kegiatan dan aktivitas, hal itu biasanya direalisasikan dalam sebuah tindakan atau sebuah gerakan yang disebut kerja. Kerja merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh manusia. Kebutuhan dapat bermacam-macam, berkembang dan berubah. Seseorang bekerja karena ada sesuatu yang hendak dipenuhi atau dicapai, dan orang berharap bahwa aktivitas kerja yang dilakukannya akan membawanya pada suatu keadaan yang lebih memuaskan daripada keadaan sebelumnya⁽¹⁾.

Tujuan dalam bekerja adalah untuk meraih sebuah pencapaian yang berguna dalam mewujudkan kondisi taraf hidup yang lebih baik, sehingga faktor pendorong yang amat penting yang menyebabkan manusia mau melakukan aktivitas kerja adalah adanya kebutuhan yang ingin dipenuhi, di dalam aktivitas kerja itu sendiri mengandung banyak unsur kegiatan yang menghasilkan.

Tentunya setiap perusahaan atau organisasi menginginkan setiap pekerjanya memiliki prestasi. Dalam mewujudkan keadaan ini, tentunya dipengaruhi berbagai macam faktor salah satunya jika karyawan dapat menghadapi dan menyelesaikan masalah-masalah tantangan dan kesulitan didalam maupun diluar lingkungan pekerjaan. Dalam menjalani

kegiatan kerja tentulah banyak sekali dihadapi persaingan dan tuntutan pekerjaan yang semakin hari semakin tinggi sehingga menimbulkan berbagai macam tekanan yang harus diselesaikan oleh masing-masing individu. Selain tekanan dari lingkungan kerja, lingkungan sosial serta keluarga memiliki potensi menimbulkan kecemasan. Kecemasan yang sering dirasakan oleh masing-masing individu inilah yang disebut stres⁽²⁾.

Stres adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang di inginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting⁽³⁾.

Secara sederhana stres merupakan respon seseorang dalam menghadapi masalah baik secara mental maupun fisik terhadap perubahan lingkungan yang dianggap mengganggu dan menimbulkan ancaman bagi dirinya maupun orang lain. Keadaan lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat memicu seseorang mengalami stres tergantung bagaimana seseorang menanggapi.

Stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat tinggi bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada tingkat negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis⁽⁴⁾.

Timbulnya stres dipicu akibat dari keadaan mental, emosi serta fisik, dikarenakan adanya suatu kondisi yang menuntut secara mental maupun emosional yang prosesnya terjadi secara bertahap dan apabila tidak dilakukan penyelesaian secara baik dan benar akan menjadi buruk.

Stres tanpa penanganan yang benar dari pihak perusahaan dalam jangka waktu pendek dapat menimbulkan rasa tertekan bagi pegawai, kurangnya motivasi, rasa gelisah atau frustrasi sehingga menyebabkan kinerja karyawan menurun. Dalam kurun waktu lama dapat menimbulkan efek frustrasi yang berlebihan ketidak mampuan menyingkapi stres sehingga berujung pada turunnya optimalisasi kinerja dan pada tingkat terburuk karyawan tak mampu lagi bekerja diperusahaan tersebut.

Hal ini merupakan masalah yang patut disoroti karena memiliki pengaruh penting bagi perusahaan terutama di Sinar Mas Seluller Semarang dengan kaitanya dengan kualitas kinerja karyawan. Perusahaan menuntut agar karyawannya untuk memiliki kinerja yang baik sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal, apabila kinerja kurang baik dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan, sehingga masalah ini sebenarnya perlu mendapatkan perhatian dengan cara mengkaji hal-hal yang berkaitan dengan stres kerja.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya⁽⁵⁾, Jadi kinerja dalam pengertian sederhana adalah hasil pencapaian seseorang sesuai ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kinerja dikatakan memuaskan apabila, seorang karyawan memiliki atau mencukupi keahlian-keahlian yang dibutuhkan dalam aktifitas kerja. Apabila antara karyawan dengan atasan memiliki kesatuan kinerja yang baik maka akan menghasilkan keharmonisan dalam lingkungan bekerja.

Produktivitas kerja adalah suatu konsep universal yang menciptakan lebih banyak barang dan jasa bagi kebutuhan manusia dengan menggunakan sumber daya yang serba terbatas. Untuk mencapai tingkat produktivitas yang optimal, maka perlu dilakukan pendekatan multi disipliner yang melibatkan semua usaha, kecakapan, keahlian, modal, teknologi, manajemen, informasi dan sumber-sumber daya lain secara terpadu untuk melakukan perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas hidup manusia.

Konsep umum dari produktivitas adalah suatu perbandingan antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*) persatuan waktu.⁽⁶⁾

Stres di tempat kerja bukanlah fenomena baru, akan tetapi dewasa ini stres telah menjadi masalah manajemen yang sangat penting. Dua dari tiga pekerja mengaku mengalami stres kerja. Stres kerja ini dapat mempengaruhi absensi, keterlambatan, kejenuhan, produktivitas yang menurun. Alasan yang menyebabkan stres kerja sangat banyak, berkisar dari perubahan ekonomi sampai kemajuan teknologi yang sangat cepat.⁽⁷⁾

Banyak sekali jenis pekerjaan yang memiliki risiko stres diantaranya pegawai pos, jurnalis, pemadam kebakaran, petugas medis, perawat dll. Profesi yang sangat rawan terhadap stres yaitu perawat, penegak hukum dan pendidik. Penyebab penting yang menjadikan pekerja stres bukan karena waktu yang sehari-hari dihabiskan ditempat bekerja. Penyebab lain di bagi menjadi 3 kategori yaitu penyebab organisasional, penyebab individual dan penyebab lingkungan.⁽⁸⁾

Pada umumnya, rata-rata orang menghabiskan waktu sekitar 8 sampai 12 jam per hari di tempat kerja. Menurut *National Safety Council*,

dua dari tiga pekerja mengaku mengalami stres kerja. Survey yang dilakukan oleh *Northwestern National Life* pada pekerja di Amerika menunjukkan bahwa 40% pekerja dilaporkan mengalami stres ditempat kerja dan $\frac{1}{4}$ pekerja menganggap pekerjaan mereka sebagai stresor utama bagi hidup mereka. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Regus, didapati lebih dari setengah pekerja di Indonesia (64%) mengatakan bahwa tingkat stres mereka bertambah dan penyebab utamanya adalah pekerjaan (73%), manajemen (39%), dan keuangan pribadi (36%)³⁶.

Hasil penelitian Andi Rafika Chandra Alida pada tahun 2011 dengan tujuan menganalisa faktor situasional dan faktor individual secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Data menunjukkan bahwa faktor situasional dan faktor individual secara bersamaan berpengaruh pada kinerja karyawan PT. Koko Jaya Prima sebesar 80,4%. Yang paling berpengaruh adalah faktor individu sebesar 65,4%⁽¹⁶⁾.

Sinar Mas Seluller merupakan suatu tempat usaha atau bisnis dimana bergerak dibidang penjualan *gadget handphone* baik aplikasi maupun aksesoris, dengan memberikan pelayanan terbaik hal ini dapat menjadi salah satu faktor penunjang keberhasilan atau majunya bisnis dalam sektor penjualan *handphone* di Sinar Mas Seluller Plaza Simpang lima Semarang. Sinar Mas Seluler memiliki 8 cabang di Semarang dengan tingkat penjualan gadget rata-rata 100 unit perhari di tiap cabangnya dan cabang paling ramai serta diminati pembeli adalah Sinar Mas Selular cabang Matahari Plaza Simpang Lima Semarang.

Harapan dari Sinar Mas Seluller terhadap para pekerjaannya adalah mereka dapat melayani pembeli dengan penuh ramah tamah, profesionalisme tanpa membedakan dari segi golongan ekonomi.

Penelitian akan dilakukan pada lingkungan kerja Sinar Mas Seluller yang berada pada Plaza Simpang Lima Semarang, pengambilan sample menggunakan metode kuantitatif dan data di batasi hanya pada area Plaza Simpang Lima Matahari karena, area plaza yang strategis dipusat kota, stok barang yang lebih lengkap dari pada tempat lain, sehingga berpengaruh pada jumlah pengunjung dan kegiatan proses jual belipun banyak terjadi di area Plaza Simpang Lima Semarang, sehingga persaingan kerja antar satu karyawan dengan karyawan lain dalam menarik pelanggan lebih besar sehingga bisa saja menjadi penyebab timbulnya stres.

Observasi survey awal di Sinar Mas Seluller Plaza Simpang Lima yang bertujuan melihat kondisi tempat kerja, proses kerja, serta kondisi kerja. Stres yang dialami *frontliner* rata-rata karena proses persaingan dalam pemenuhan target penjualan. Dimana jumlah pekerja 30 orang yang terbagi di 4 cabang yang tersebar di area matahari yang sebagian besar pekerjaannya adalah laki-laki dengan usia pekerja berkisar antara 19 - 35 tahun.

Sinar Mas Seluller memiliki 2 shift yaitu pada shift pertama dimulai pada pukul 09.00 sampai 17.00, shift kedua dimulai pada pukul 14.00 - 22.00. Bagi para *frontliner* yang mengambil jam kerja tambahan akan dihitung sebagai pekerja lembur tentunya dari pihak atasan akan memberikan intensif tambahan. Dari hasil wawancara sebagai upaya

pendekatan sekaligus menggali informasi, sebagian *frontliner* mengambil pekerjaan tersebut hanya sebagai sampingan, namun ada juga beberapa yang menjadikannya pekerjaan utama karena masa kerjanya yang terhitung lama.

Dari hasil pengukuran awal dilakukan dengan menggunakan angket gejala stres kerja terhadap *frontliner* Sinar Mas Seluller Semarang diketahui 60% atau sejumlah 18 orang *frontliner* dengan skor >30 mengalami stres kerja ringan, 30% atau sejumlah 9 orang *frontliner* dengan skor >60 mengalami stres berat dan 3 *frontliner* 10% atau sejumlah 3 orang tidak mengalami stres. Semakin dekat perolehan nilai skor dengan angka 192 maka semakin tinggi stres yang dialami oleh responden, sehingga disarankan bahwa responden harus mengkonsultasikan gaya hidupnya kepada dokter. Hal ini disebabkan dari beban kerja yakni tuntutan pemenuhan yang harus dicapai setiap bulanya, mereka mengeluh merasakan tekanan secara psikis, ketakutan, kekhawatiran apabila tidak dapat memenuhi target yang diberikan hal ini berkaitan dengan pinalti yang diberlakukan yaitu berupa pemotongan intensif, *rolling* area kerja, pemenuhan denda hingga pemberhentian masa kerja. Hal ini tentunya berpengaruh besar terhadap perkembangan dan perubahan baik secara fisik maupun mental *frontliner*. Apabila akhir bulan segera tiba para *frontliner* mengaku panik apabila tidak dapat mencapai target yang diharapkan, hal ini tentunya berpengaruh besar terhadap kualitas kerja. Semangat kerja yang menurun, sulit berkonsentrasi, penurunan daya ingat hingga timbul gejala-gejala penyakit ringan seperti pusing di area kepala, gangguan pencernaan dan

timbul keringat dingin. Gejala fisik terlihat ditandai dengan emosi *frontliner* yang tidak stabil mudah marah, terlihat lesu dan tidak fokus dengan hal-hal sekitar. 20% (6 orang) *frontliner* juga menjelaskan sering terkena magh akibat dari usaha pemenuhan target hal ini di karenakan mereka mengurangi porsi istirahat dan memilih tetap berjualan untuk meningkatkan pencapaian target akhir bulan nanti. Selain dari beban kerja faktor lain yang berpengaruh masalah internal keluarga dan konflik dalam lingkungan kerja apabila seorang *frontliner* tidak dapat mensiasati masalah yang ada dalam keluarga dengan masalah yang ada di lingkungan kerja. Hal ini tentunya dapat memicu timbulnya stres dan berujung pada timbulnya penyakit – penyakit yang membahayakan bagi diri *frontliner* sendiri.

Dari latar belakang di atas, maka penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengetahui hubungan karakteristik stres kerja dan tipe kepribadian dengan kinerja pada *Frontliner* Sinar Mas Seluller Semarang.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan karakteristik stres kerja dan tipe kepribadian dengan kinerja pada *frontliner* sinar mas seluller semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan karakteristik stres kerja dan tipe kepribadian dengan kinerja pada *Frontliner* Sinar Mas Seluller Semarang.

2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan dan tipe kepribadian pada *Frintliner* Sinar Mas Seluller Semarang.
- b. Mengetahui hubungan antara stres kerja dengan kinerja pada *frontliner* Sinar Mas Sellular Semarang.
- c. Mengetahui hubungan antara Umur dengan kinerja pada *frontliner* Sinar Mas Sellular Semarang.
- d. Mengetahui hubungan antara Jenis Kelamin dengan kinerja pada *frontliner* Sinar Mas Sellular Semarang.
- e. Mengetahui hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan kinerja pada *frontliner* Sinar Mas Sellular Semarang.
- f. Mengetahui hubungan antara Status Perkawinan dengan kinerja pada *frontliner* Sinar Mas Sellular Semarang.
- g. Mengetahui hubungan antara tipe kepribadian dengan kinerja pada *frontliner* Sinar Mas Sellular Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat melalui penelitian ini yaitu:

1. Bagi perusahaan

- a. Hasil dari penelitian diharapkan menjadi sebuah masukan bagi Sinar Mas Selular Semarang, sebagai upaya peningkatan mutu kualitas serta kinerja karyawan di tempat tersebut.
- b. Menjadikan hasil penelitian tersebut sebagai bahan evaluasi bagi Sinar Mas Selular sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada para konsumen.
- c. Memberikan bahan pertimbangan pada pihak Sinar Mas Selular khususnya pemilik usaha, mengenai hubungan stres kerja terhadap kinerja karyawan demi peningkatan kualitas perusahaan yang diteliti.

2. Bagi keilmuan

Sebagai referensi baru dalam rangka meningkatkan wawasan keilmuan dan kemampuan meneliti masalah-masalah yang sesuai dengan disiplin ilmu.

3. Bagi masyarakat

Menambah referensi sekaligus wawasan ilmu pengetahuan di masyarakat.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1
Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Nama	Tahun & Tempat Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Pengaruh stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Kantor Wilayah X Makassar	Hulaifah Gaffar A 211 08 869	2012 PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Wilayah X Makassar	Kuantitatif dengan metode regresi berganda	Faktor individual dan faktor organisasi mempengaruhi kinerja karyawan
2	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Madrasah Aliyah Negeri Demak	Edi Sutrisno 0924001 2	2014 Madrasah Aliyah Demak	Kualitatif dengan metode regresi linier	Stres kerja tidak berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan
3	Faktor- Faktor yang Berhubungan Dengan Stres Kerja pada Scurity and Safety (SAS) di PT Telkom DCSS IV Jateng dan DIY	Indah Pusparini	2014 PT Telkom DCSS IV Jateng dan DIY Semarang	kuantitatif desain cross sectional	Ada Hubungan antara umur dengan stres kerja, lama kerja, tuntutan kerja dan hubungan organisasi

Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan ada beberapa hal yang berbeda terletak pada judul penelitian, waktu pelaksanaan, jenis pekerjaan, karakteristik, sasaran penelitian (*frontliner* Sinar Mas Seluler)

yang terpenting penelitian ini belum pernah dilakukan diarea Plasa Simpang Lima Matahari Semarang khususnya pada Sinar Mas Seluller.

F. Lingkup Penelitian

1. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk dalam lingkup ilmu kesehatan dan keselamatan kerja lingkungan industri.

2. Lingkup Materi

Materi penelitian termasuk kedalam lingkup psikologi kerja.

3. Lingkup Lokasi

Lingkup lokasi dalam penelitian di area Plasa Simpang Lima Semarang, khususnya pada Sinar Mas Seluller.

4. Lingkup Objek/Sasaran

Penelitian ini ditujukan pada *frontliner* atau *marketing* Sinar Mas Seluller di Plasa Simpang Lima Semarang.

5. Lingkup Masalah

Ruang lingkup dibatasi oleh area pengambilan sampel data yakni hanya berkisar diarea Plasa Simpang Lima Matahari Semarang karena jumlah sample yang sudah mencukupi, letak strategis lokasi mempengaruhi jumlah pengunjung, stok barang yang dibutuhkan konsumen lebih lengkap sehingga kegiatan jual beli lebih banyak berlangsung dilokasi tersebut karena itu proses persaingan dalam pemenuhan target penjualan yang menjadi salah satu penyebab stres pada karyawan banyak timbul ditempat tersebut.

6. Lingkup Waktu

Waktu Penelitian dilaksanakan pada bulan juni 2016

