

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan modern berubah dengan sangat cepat dan semua orang ingin mengimbangi perubahan pola kehidupan ini, kehidupan menjadi semakin menegangkan. Stress tidak hanya dialami pada tingkat individu tetapi juga di tingkat organisasi, kehidupan di tempat kerja menjadi lebih stres. Individu di seluruh dunia yang sedang bekerja menghadapi masalah tanpa henti dan membingungkan didalam organisasi disebut stres, yang kemudian berdampak pada efisiensi dan kinerja karyawan. *Job stress* telah menjadi masalah bagi semua pemangku kepentingan didalam organisasi dan menjadi masalah juga bagi karyawan perusahaan. Berbagai peneliti menyimpulkan bahwa stres di tempat kerja merupakan masalah yang bermasalah bagi beberapa organisasi (Cooper & Cartwright, 1994); (Ornelas & Kleiner, 2003)).

Job stress merupakan respon terhadap rangsangan tertentu yang terjadi di lingkungan kerja. Saat ini, *job stress* menjadi semakin umum, yang mengakibatkan rendahnya semangat kerja karyawan. Banyak faktor yang mengakibatkan terjadinya *job stress* pada karyawan seperti, perubahan teknologi yang berkembang dengan pesat, persaingan gaya hidup, dan berbagai faktor lainnya. *Job tress* adalah pedang bermata dua, bisa menjadi negatif dan bisa menjadi positif . *Job stress* bisa menjadi positif ketika *job stress* dapat membantu atau memotivasi karyawan untuk bekerja lebih giat, meningkatkan kinerja agar lebih baik dan memungkinkan karyawan untuk mengeksplorasi peluang yang ada pada pekerjaan dan mengarah pada peningkatan

produktivitas kerja. . Pada saat yang sama, jika faktor eksternal menyebabkan tekanan atau beban kerja yang tinggi, tekanan kerja mungkin negatif dan oleh karena itu tidak akan mengarah pada hasil kinerja yang sebenarnya. *Job stress* terjadi dalam kehidupan sehari-hari setiap karyawan, dan *job stress* berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan (Vijayan, 2017).

Job stress biasanya disebabkan oleh banyak faktor, seperti perubahan manajemen, jam kerja yang panjang, hambatan pengembangan karir, persaingan yang semakin ketat, *deadline* tekanan yang tinggi, beban kerja yang berlebihan, regulasi yang berlebihan, kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan, teknologi baru, dukungan yang tidak memadai, dan kepentingan organisasi. Konflik kebutuhan dan konflik pribadi (Crampton et al., 1995; Roberts, Lapidus, & Chonko, 1997).

Stres menghasilkan berbagai konsekuensi fisiologis, psikologis, dan perilaku (McShane & Von Glinow, 2003). Respons fisiologis seseorang terhadap stres meliputi sakit kepala, nyeri otot, sakit perut, dan lainnya. Gejala-gejala stres psikologis meliputi kecemasan, kemarahan, kemurungan, ketidakpuasan, dan sejenisnya. Menurut pendapat Beck & Judith (1998) stres akan berdampak negatif jika individu menilai dirinya tidak mampu dalam mengatasi tekanan atau hambatan yang datang sehingga stress akan berpengaruh terhadap bagaimana cara berpikir serta berperilaku individu tersebut. Akhirnya, beberapa konsekuensi yang ditimbulkan dari stress di tempat kerja seperti tingkat absensi yang lebih tinggi, produktivitas di tempat kerja yang lebih rendah, dan *turnover* yang lebih tinggi di tempat kerja.

Biaya yang dikeluarkan oleh organisasi untuk menanggulangi efek dari *job stress* juga sangat besar. Penelitian tentang stres di tempat kerja telah dengan jelas

menunjukkan bahwa karyawan yang stres menciptakan beban bagi organisasi dalam banyak hal seperti biaya perawatan kesehatan (Manning, Jackson, & Fusilier, 1996), kecelakaan di tempat kerja (Kirkcaldy, Trimpop, & Cooper, 1997), absensi (Westman & Etzion, 2001), ketidakpuasan kerja (BC Kim, Murrmann, & Lee, 2009), komitmen organisasi yang lebih rendah (Jamal, 1990), kualitas layanan yang buruk (Humborstad, Humborstad, & Whitfield, 2007), dan penurunan produktivitas (J. Singh, 2000). *Job Stress* juga dapat menghambat niat karyawan untuk tetap tinggal (Vong & Tang, 2017). Ketika masalah stres kerja tidak segera diatasi, niat karyawan untuk tetap bersama organisasi akan berkurang sehingga mengarah pada pergantian aktual.

Pentingnya bagi organisasi untuk membuat intervensi yang efektif yang dapat mengurangi konsekuensi negatif dari *job stress* di tempat kerja. Ini berarti untuk mengeksplorasi dan mengidentifikasi tindakan-tindakan manajerial yang dapat menghalangi di antara *job stress* dan konsekuensi negatifnya. Dalam perspektif ini, banyak sekali literatur studi yang telah mengidentifikasi berbagai bentuk intervensi yang cenderung memoderasi pengaruh *job stress* di tempat kerja. Intervensi ini termasuk karakteristik karyawan seperti usia (Mauno, Ruokolainen, & Kinnunen, 2013), jenis kelamin (Jayathilaka & Subasinghe, 2016), peringkat organisasi (Kim, Murrmann, & Lee, 2009), dan masa jabatan organisasi (Jayathilaka & Subasinghe, 2016 ; Ciobotă, 2013) serta tindakan dan program manajerial seperti dukungan sosial (Rathi & Barath, 2013), dukungan pengawasan (Karatepe, 2010), inisiatif di tempat kerja (Wickramasinghe, 2010), orientasi manajerial (Sumrall & Sebastianelli, 1999), dan sumber daya organisasi (Marwat, Shah, Khan, & Gul, 2012).

Sekarang di dunia bisnis yang kompetitif setiap organisasi atau bahkan semua organisasi ingin memiliki karyawan yang berkomitmen, teliti, loyal, dan pekerja keras yang tinggal bersama organisasi untuk waktu yang lebih lama, sementara seorang karyawan memiliki banyak peluang untuk bergeser dan bergabung dengan organisasi lain. Penting bagi sebuah organisasi untuk memahami apa yang menyebabkan seorang karyawan memilih untuk *intention to leave* atau *intention to stay* di suatu organisasi. *Organizational climate* adalah persepsi karyawan tentang lingkungan kerja yang dapat memotivasi dan memengaruhi kesediaan karyawan untuk tetap bersama suatu organisasi, khususnya karyawan dalam industri jasa sering mewakili antarmuka antara organisasi dan pelanggan, oleh karena itu, *organizational climate* sangat penting dalam mendukung karyawan untuk memberikan layanan yang berkualitas, yang pada gilirannya tercermin dalam *intention to leave* atau *intention to stay* bersama organisasi, (Manning et al., 2005).

Salah satu alasan tingginya *job stress* di tempat kerja adalah *organizational climate* yang tidak sehat (Wagner dan Hollenbeck, 2010; Luthans, 2011; Gibson et al., 2012). Asghar, (2008) berpendapat bahwa ketidakpuasan, tekanan psikologis, kelalaian dan ketidakpedulian akan menyebabkan karyawan menghindari pekerjaan yang seharusnya mereka lakukan dan akan menimbulkan *job stress* pada diri karyawan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Asghar, (2008) dan Sert et al. (2014) menemukan bahwa *organizational climate* berdampak negatif terhadap *job stress* karyawan. Karyawan yang bekerja pada *organizational climate* tertutup dan tidak sehat dapat menimbulkan perasaan negatif bagi karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin sehat *organizational climate* maka akan semakin rendah

tingkat *job stress* karyawan. Sebaliknya, semakin tidak sehat *organizational climate* maka semakin tinggi pula tingkat *job stress* karyawan.

Menurut Hemingway & Smith, (1999). *Organizational climate* telah disarankan sebagai penyebab terjadinya *job stress*. Evaluasi lingkungan kerja yang baik akan mengurangi stres sedangkan suasana psikologis yang kurang baik yang dirasakan karyawan akan mengakibatkan *job stress* yang lebih tinggi. *Organizational climate* yang stabil dan menguntungkan membutuhkan tingkat otonomi yang tinggi, hubungan yang kuat antar rekan kerja, dukungan pengawasan, dan tekanan kerja yang rendah. *Organizational climate* yang tidak stabil dan tidak menguntungkan akan mengakibatkan kurangnya otonomi, hubungan antar rekan kerja yang buruk, pengawasan yang tidak sesuai, dan tekanan kerja yang tinggi. Peran *organizational climate* sebagai pemicu stres kerja sejalan dengan argumen Wong dan Wong (2002). Menurut Wong dan Wong (2002), iklim organisasi yang ditandai dengan persaingan yang ekstrim atau komunikasi interpersonal yang buruk dapat menumbuhkan stres di tempat kerja.

Menurut Suliman dan Obaidli, (2011) *organizational climate* memang mempengaruhi niat karyawan untuk *intention to stay* atau *intention to leave* dengan organisasi. *Organizational climate* juga dianggap sebagai peramal niat untuk meninggalkan organisasi. Meskipun ada berbagai faktor organisasi, ekonomi, dan pribadi lainnya yang memutuskan niat untuk tinggal atau meninggalkan organisasi, namun *Organizational climate* memiliki pengaruh besar dalam menentukan niat karyawan untuk melakukan *intention to stay* didalam organisasi atau *intention to leave* meninggalkan organisasi. Jika iklim kerja tidak sesuai atau seseorang tidak dapat

menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, maka ketegangan akan terjadi dan menciptakan stres dan kemudian menimbulkan masalah psikologis karyawan.

PT. Citra Tama Adigraha selaku perusahaan yang bergerak dibidang hunian terus berusaha meningkatkan penjualan hunian. Dalam bekerja untuk meningkatkan penjualan tentunya karyawan dihadapkan dengan beban kerja yang mengakibatkan terjadinya *job stress* yang tinggi. Sesuai dengan penelitian dari Sampson & Akyeampong (2014) bahwa tuntutan yang dilakukan organisasi atau perusahaan dapat memberikan tekanan pada karyawan, yang mengakibatkan karyawan mengalami *job stress* yang berlebihan. Tuntutan kerja meliputi eksposur terhadap beberapa hal yaitu beban kerja, pola kerja, lingkungan kerja, dan tingkat stres kerja yang tinggi yang dialami karyawan terkait dengan beban kerja dan tanggung jawab yang dipegang oleh karyawan. Tingkat *job stress* yang tinggi pada karyawan akan mempengaruhi tingkat *intention to stay* karyawan pada perusahaan.

Dibutuhkan *organizational climate* yang positif untuk menghindari tingginya *turnover* pada karyawan dan mengontrol *job stress* di tempat kerja. Semakin tinggi persepsi karyawan terhadap *organizational climate* di tempat kerja, maka semakin tinggi juga niat karyawan untuk tetap tinggal didalam perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka diberi nama penelitian “Pengaruh *Job Stress* terhadap *Intention to Stay* dimoderasi oleh *Organizational Climate* pada karyawan PT. Citra Tama Adigraha”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan pertanyaan penelitian akan dibahas yaitu:

1. Apakah *Job Stress* berpengaruh terhadap *Intention to Stay*?

2. Apakah *Organizational Climate* berpengaruh terhadap *Intention to Stay*?
3. Apakah *Organizational Climate* memoderasi hubungan *Job Stress* terhadap *Intention to Stay*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Job Stress* terhadap *Intention to Stay*.
2. Untuk menguji pengaruh *Organizational Climate* terhadap *Intention to Stay*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Job Stress* secara signifikan terhadap *Intention to Stay* dengan *Organizational Climate* sebagai variabel moderasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kontribusi empiris

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan wawasan dan informasi mengenai keterkaitan pengaruh *job stress* terhadap *intention to stay* pada karyawan serta bagaimana *organizational climate* dapat mengurangi *job stress* serta meningkatkan *intention to stay* karyawan.

2. Kontribusi praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan pemimpin perusahaan bagaimana cara meningkatkan *organizational climate* di dalam perusahaan agar dapat

mengurangi *job stress* serta meningkatkan tingkat *intention to stay* pada karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan dibagi menjadi lima bab, yang diuraikan sebagai berikut :

BAB 1 Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori serta telaan pustaka yang berhubungan dengan pokok masalah yang berhubungan dengan *job stress*, *intention to stay*, dan *organizational climate*. Serta hubungan antar variabel penelitian, kerangka penelitian, penelitian terdahulu serta hipotesis untuk memberikan jawaban sementara terhadap penelitian ini.

BAB 3 Metode Penelitian

Menjelaskan mengenai pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel (DOV), sumber data penelitian, metode pengumpulan data, dan teknis analisis.

BAB 4 Hasil dan Pembahasan

Bab ini menguraikan gambaran umum obyek penelitian, deskripsi hasil penelitian, analisis model dan pembahasan hasil penelitian

BAB 5 Simpulan dan Saran

Berisikan tentang simpulan dan saran mengenai masalah penelitian, hasil dari hipotesis, serta hasil yang diperoleh dari penelitian ini.