

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan sebuah organisasi yang terbentuk untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan tersebut. Organisasi menurut Daft (2004) adalah sekelompok orang atau entitas sosial yang mempunyai tujuan tertentu yang didesain dengan terstruktur dan dikoordinasi oleh sistem yang berhubungan dengan dunia luar. Pada era globalisasi saat ini organisasi bersaing inten untuk dapat bertahan. Menurut Dessler (2005), globalisasi meningkatkan persaingan dalam industri. Persaingan ini membuat organisasi atau perusahaan menerapkan strategi efisiensi, efektifitas, dan ekonomis dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia merupakan penggerak dalam upaya mencapai tujuan-tujuan strategis dengan penggunaan sumber daya organisasi yang dimilikinya.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya dalam organisasi. Sumber daya manusia dapat mempengaruhi efisiensi dan efektifitas perusahaan sebagai organisasi (Simamora, 1997). Melihat besarnya kontribusi sumber daya manusia bagi keberhasilan perusahaan, maka perlu diperlukan armada kerja yang mantap. Hal seperti itulah yang membuat perusahaan sadar akan nilai investasi pekerja sebagai sumber daya manusia.

Individu sebagai bagian dari sumber daya manusia dalam menjalankan pekerjaannya sering kali berjalan tidak mulus. Sering kali muncul permasalahan-permasalahan di lingkungan kerja yang membuat individu merasa tidak nyaman dan tertekan. Hal itu disebabkan adanya tuntutan-tuntutan kuantitatif yang berhubungan dengan waktu dan lamanya bekerja, tuntutan kognitif seperti kesulitan-kesulitan pada saat bekerja, tuntutan emosional seperti empati dan tuntutan fisik seperti tuntutan yang tinggi dalam bidang kerja yang dinamis dan statis (eurofound.europa.eu, 28 Desember 2010 dalam Virginasari, 2011). Tuntutan-tuntutan tersebut merupakan suatu stimulus bagi individu yang dipandang sebagai sebuah tantangan untuk berprestasi dan berusaha untuk mengatasinya. Ketika individu tidak mampu menghadapi hal-hal tersebut maka akan dipandang sebagai beban yang memberatkan sehingga dipersepsikan sebagai *stressor* yang menyebabkan stres di tempat kerja. Oleh karena itu stres merupakan suatu hasil dari reaksi subjektif terhadap situasi eksternal maupun internal (Araoz, 1998, dalam Virginasari, 2011).

Stres telah menjadi bagian hidup para pekerja. Berdasarkan survei yang dilakukan Canada Life, lebih dari setengah pekerja di Inggris merasa tingkat stres mereka bertambah dibanding tahun lalu (“Tingkat Stres Karyawan Meningkat”, 2013). Penelitian survei tersebut dilakukan pada lebih dari 1.100 karyawan, menyatakan bahwa seperempat responden terlalu banyak bekerja dan tidak bisa memiliki *work-life balance*. Sebanyak 22% dari responden mengakui terlalu takut untuk meminta bantuan kepada rekan dan atasannya. Penelitian ini juga mengungkapkan simpati atasan kepada bawahannya dengan hasil 17% dari

responden tidak didukung oleh atasannya. Dan hanya 20% atasan yang bisa memahami kecemasan responden. Akibat tekanan tersebut, 31% dari responden menyebutkan tingkat produktivitas dan konsentrasi menurun dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Sementara itu studi yang dilakukan oleh *Harris Interactive for Everest College* pada tahun 2013, mengemukakan bahwa sekitar 83% pekerja yang ada di Amerika mengalami stres yang bersumber dari pekerjaan mereka, meningkat dibanding tahun sebelumnya yang hanya 73% (*“Stressed Out at Work? It's Getting Worse, Study Shows”*, 2013). Berdasarkan studi tersebut alasan utama para pekerja mengalami stres karena rendahnya gaji yang diterima. Penelitian survei yang dilakukan oleh Regus pada tahun 2010 berdasarkan opini 16000 pekerja profesional di seluruh dunia, menemukan sekitar 64% pekerja profesional di Indonesia tingkatan stres bertambah dibanding tahun sebelumnya (*“Penelitian: Pekerja Indonesia Banyak Tertekan dan Stres”*, 2012). Hasil yang ditemukan dari penelitian Regus menyebutkan sumber dari stres disebabkan oleh pekerjaan sekitar 73%, manajemen 39%, dan keuangan pribadi sebesar 36%. Sekitar 64% responden menyebutkan bahwa pekerjaan yang fleksibel dapat mengurangi stres. Pada penelitian tersebut tidak disebutkan jumlah subjek dan jenis kelamin pekerja profesional di Indonesia.

Stres kerja merupakan salah satu isu pengelolaan sumber daya manusia yang diperhatikan oleh organisasi saat ini. Para peneliti setuju bahwa stres kerja merupakan masalah yang serius di berbagai organisasi (Cooper & Cartwright, 1994; Varca, 1999; Ornelas & Kleiner 2003, dalam Ongori & Agolla, 2008). Hal ini diperkuat dengan adanya temuan permasalahan menyangkut stres kerja di

tempat kerja. Permasalahan yang diakibatkan oleh stres kerja yaitu ditunjukkan dengan adanya tingginya ketidakpuasan diantara karyawan, *job mobility*, *burnout*, rendahnya kinerja, dan rendahnya hubungan interpersonal di tempat kerja (Manshor, Rodrigue, and Chong, 2003, dalam Ongori & Agolla, 2008). Selain itu stres kerja juga berkontribusi pada rendahnya motivasi dan moral, penurunan kinerja, tingginya *turnover*, sakit, kecelakaan, rendahnya kepuasan kerja, penurunan kualitas produk dan layanan, rendahnya komunikasi internal, dan konflik (Schabracq and Cooper 2000; Murphy, 1995; McHugh, 1993 dalam Ongori & Agolla, 2008).

Selain itu stres juga berpengaruh pada kesehatan individu. Penelitian yang dilakukan oleh Schaubroeck dan Fink pada tahun 1998 (dalam Spector 2002) menunjukkan bahwa *stressor* di tempat kerja berhubungan dengan kesehatan dan kesejahteraan pekerja, survei yang dilakukan terhadap 214 pekerja perusahaan asuransi nasional menemukan bahwa level stres yang tinggi berasosiasi dengan simptom-simptom fisik seperti sakit kepala dan perilaku kerja yang rendah. Penelitian yang dilakukan Melamed pada tahun 2001 (dalam Spector, 2002) terhadap 1507 pekerja pabrik di Israel dengan melakukan pengukuran tingkat kebisingan menemukan bahwa kebisingan di tempat kerja berasosiasi dengan peningkatan tekanan darah khususnya ketika pekerjaannya kompleks dan membutuhkan konsentrasi. Studi yang dilakukan oleh Randolfi pada tahun 1997 (dalam Ongori & Agolla, 2008) menyatakan bahwa hampir 70% pekerja dilaporkan menderita gangguan kesehatan akibat dari stres sehingga mengurangi produktifitas. Selain itu stres juga akan menyebabkan insomnia, penyakit jantung

koroner, kecemasan dan depresi, *burnout*, *fatigue*, ketidakstabilan emosi, penyalahgunaan obat terlarang, gangguan makan, atau bahkan bunuh diri (*National Institute for Occupational Safety and Health*, n.d; Palmer, Cooper & Thomas, 2004; Teasdale, 2006 dalam Lianasari, 2009).

Stres kerja menimbulkan biaya bagi organisasi yang sangat besar. Seperti yang dilaporkan ILO inefisiensi dari stres kerja mencapai 10% dari GNP suatu negara (Midgley, 1996, dalam Ongori & Agolla 2008). Dan dalam Greenberg (2002) ILO memperkirakan setiap tahunnya stres kerja menghabiskan biaya sekitar 200 milyar dollar. Biaya-biaya ini digunakan untuk gaji yang tetap dibayarkan saat karyawan sakit, biaya rawat inap dan jalan di rumah sakit, serta yang berhubungan dengan penurunan produktifitas.

Stres di tempat kerja muncul karena dipengaruhi oleh beberapa faktor. Penyebab stres kerja seperti yang disampaikan oleh Christo & Pienaar (dalam Ongori & Agolla, 2008) yaitu hilangnya perasaan akan pekerjaan dan keamanan, duduk dalam waktu yang lama atau mengangkat beban yang berat, hilangnya rasa aman, kompleksitas pekerjaan yang berulang, kurangnya otonomi dalam bekerja, kurangnya sumber daya, jadwal kerja (shit kerja dan lembur), dan iklim organisasi. Sedangkan menurut pendapat Buchanan & Huczynski (dalam Ongori & Agolla, 2008) penyebab stres kerja disebabkan oleh kurangnya lingkungan fisik tempat bekerja, ketidaktepatan desain pekerjaan, ketidaktepatan gaya manajemen, rendahnya hubungan kerja, dan tidak menentunya masa depan dan pembagian gaji. Sementara itu faktor-faktor yang menyebabkan stres kerja menurut NIOSH sesuai dengan survei yang telah dilakukan oleh Cary Cooper (2005) terhadap 104

pekerjaan yaitu seperti lamanya jam kerja, beban kerja, tekanan terhadap deadline dan tingkat tanggung jawab yang dimiliki (Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Menurut Spector (2002) penyebab stres kerja dapat dikategorikan menjadi tiga hal yaitu inti dan tugas alami pekerjaan, hubungan interpersonal di tempat kerja, dan ketidakcukupan sumber daya untuk melakukan pekerjaan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut dapat disimpulkan bahwa kondisi kerja individu memainkan peran yang penting dalam menyebabkan stres kerja.

Para ahli mendefinisikan stres kerja secara beragam. Menurut Topper; Vermunt & Steensma; Ornelas & Kleiner; Varca, dalam Ongori & Agolla, (2006), stres kerja merupakan kesenjangan antara tuntutan lingkungan (*stressor*) dan kapasitas individu untuk memenuhi tuntutan tersebut. Definisi menurut *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH), stres kerja merupakan respon fisik dan emosi yang membahayakan, yang terjadi ketika tuntutan dalam pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya dan kebutuhan yang dimiliki pekerja. Sedangkan menurut *Health and Safety Executive* (HSE) stres kerja dijelaskan sebagai suatu reaksi yang merugikan bagi individu dikarenakan tekanan ataupun tuntutan lain yang berlebihan yang diberikan kepadanya (Palmer, Cooper & Thomas, dalam Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Berdasarkan beberapa definisi diatas stres kerja merupakan suatu respon yang ditampilkan ketika individu tidak bisa mengatasi tekanan dalam menjalankan pekerjaannya dimunculkan dengan perilaku negatif yang merugikan dirinya sendiri.

Salah satu sumber yang kuat munculnya stres kerja adalah ketegangan kerja. Menurut Karasek (dalam Sulsky & Smith, 2005) stres kerja adalah interaksi

yang muncul antara tuntutan psikologis pada suatu pekerjaan dengan kontrol seseorang terhadap pekerjaan tersebut, dimana tuntutan psikologi pada pekerjaan tinggi dan kontrol terhadap pekerjaan rendah.

Berdasarkan beberapa hal yang telah dikemukakan diatas, stres kerja tentu akan merugikan bagi organisasi maupun individu bila tidak diatasi. Kerugian tersebut meliputi biaya-biaya inefisiensi dan terhambatnya laju produktivitas pekerja dalam menghasilkan barang maupun jasa. Sehingga tujuan yang telah ditetapkan organisasi tidak tercapai dan mungkin akan menyebabkan organisasi kalah bersaing dengan kompetitor. Apabila sumber-sumber yang menyebabkan stres kerja diketahui, maka permasalahan yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat diatasi dan diminimalisir. Sedangkan bagi pekerja selain akan berdampak pada kesehatannya, kesalahan dalam penanganan stres justru akan menimbulkan masalah baru baginya. Kondisi-kondisi di atas menunjukkan bahwa stres kerja merupakan satu persoalan serius yang harus dihadapi oleh individu pekerja. Kemampuan individu untuk mencapai prestasi terbaiknya dalam dunia kerja hanya dapat dicapai apabila individu mengembangkan kemampuan untuk mengatasi stres kerja yang dihadapinya. Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih mengenai gambaran stres kerja pada pekerja sehingga sumber-sumbernya dapat diketahui dan dapat dilakukan upaya untuk menanganinya.

1.2 Identifikasi Masalah

Pandangan perusahaan bahwa sumber daya manusia adalah aset, menuntut perusahaan memiliki kewajiban untuk menjaga keseimbangan produktivitas kerja

dengan kesejahteraan pribadi karyawan (Simamora, 1997). Di sisi yang lain, melalui penjelasan model stres kerja Karasek (dalam McDowell, 2008), dijelaskan bahwa beban kerja yang terlalu berat (*overload*) atau terlalu ringan (*underload*) kerap kali menjadi salah satu determinan terjadinya stres kerja dan memiliki korelasi terhadap masalah-masalah kesehatan yang dialami karyawan. Maka pengukuran derajat stres kerja menjadi salah satu upaya yang penting dilakukan untuk mengusahakan kesejahteraan kerja pada karyawan (Spector, 2002).

Spector (2002) menilai bahwa salah satu variabel yang paling penting dalam menentukan tingkat stres kerja pada karyawan adalah kemampuan melakukan kontrol dan evaluasi terhadap beban kerja yang hadapinya. Namun, beberapa pekerjaan yang memiliki potensi menjadi stresor yang besar, seperti pekerjaan yang bersifat repetitif atau pekerjaan berat kerap kali membuat karyawan tidak memiliki kesempatan untuk melakukan kontrol dan evaluasi atas pekerjaan sendiri. Maka, pengukuran terhadap stres kerja juga berperan sebagai kontrol dan evaluasi terhadap stres kerja yang dihadapi oleh karyawan.

Struktur heterogenitas pekerjaan yang terjadi di negara berkembang, termasuk Indonesia, menyebabkan terjadinya stres kerja terjadi tidak hanya pada sektor pekerjaan formal, namun juga informal (de Araujo & Karasek, 2008). Maka, pengukuran stres kerja pada berbagai sektor pekerjaan akan dapat menggambarkan profil stres kerja di negara berkembang dengan lebih komprehensif.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencapai sebuah penelitian yang baik perlu adanya pembatasan masalah agar penelitian ini tidak melebar. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah stres kerja. Stres kerja didefinisikan sebagai hasil interaksi yang muncul antara tuntutan psikologi pada suatu pekerjaan dengan kontrol terhadap pekerjaan dan dukungan sosial di tempat kerja, dimana tuntutan psikologi pada pekerjaan tinggi, kontrol terhadap pekerjaan rendah dan dukungan sosial di tempat kerja rendah (Karasek, dalam Sulsky & Smith, 2005).

Subjek pada penelitian kali ini adalah pekerja atau karyawan. Dalam penelitian ini dibatasi pekerja atau karyawan yang memiliki akses internet dan bisa mengakses Facebook.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis mengajukan sebuah rumusan masalah yang akan diteliti yaitu “Bagaimanakah gambaran stres kerja pada pekerja di Indonesia ? ”

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini untuk bertujuan untuk mencari gambaran stres kerja pada pekerja di Indonesia.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis berupa pengetahuan dan wawasan mengenai kajian stres kerja dan memberikan masukan bagi penelitian lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian mengenai stres kerja ini, diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai sumber stres yang terjadi pada pekerja.