

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pekerja atau buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain (Undang-Undang RI Nomor 13, 2003). Setiap pekerjaan memiliki potensi bahaya yaitu segala sesuatu yang berpotensi menyebabkan terjadinya insiden sehingga dapat menimbulkan kerugian (International Labour Organization, 2013). Berdasarkan data Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, pada tahun 2017 angka kecelakaan kerja yang dilaporkan sebanyak 123.041 kasus, dimana pada tahun 2018 mencapai 173.415 kasus dengan besaran kompensasi yang dibayarkan mencapai Rp 1,2 Triliun (BPJS Ketenagakerjaan, 2019).

Terdapat beberapa bentuk potensi bahaya keselamatan dan kesehatan pekerja seiring dengan beragamnya bidang dan jenis pekerjaan. *International Labour Organization* membagi potensi bahaya keselamatan dan kesehatan kerja kedalam empat kategori berdasarkan dampak pada korban, yaitu : potensi bahaya yang menimbulkan risiko dampak jangka panjang pada kesehatan, potensi bahaya yang menimbulkan risiko langsung pada keselamatan, potensi bahaya yang menimbulkan risiko terhadap kesejahteraan dan kesehatan sehari-hari, potensi bahaya yang menimbulkan risiko pribadi dan psikologis (International Labour Organization, 2013). Salah satu bentuk

potensi bahaya yang menimbulkan risiko pribadi dan psikologis adalah stres. Stres yang timbul akibat suatu pekerjaan menjadi hal penting yang harus diperhatikan agar tidak sampai menimbulkan dampak kerugian.

Setiap pekerjaan memiliki potensi menimbulkan stres kerja seiring dengan semakin meningkatnya tekanan pekerjaan di era moderen. Pengurus diwajibkan memeriksakan kesehatan badan, kondisi mental dan kemampuan fisik dari tenaga kerja yang akan diterima maupun akan dipindahkan sesuai dengan sifat-sifat pekerjaan yang akan diberikan padanya Undang-Undang RI Nomor 1, 1970). Kondisi mental pekerja penting untuk diperhatikan bahkan sejak tahap awal penyeleksian tenaga kerja. Stres kerja termasuk kondisi mental yang harus diminimalisir agar kinerja pekerja dapat tetap optimal dan kesejahteraan pekerja dapat terjamin. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa pemberi kerja dalam memperkerjakan tenaga kerja wajib memberikan perlindungan yang mencakup kesejahteraan, keselamatan, dan kesehatan baik mental maupun fisik tenaga kerja (Undang-Undang RI Nomor 1, 2003).

Stres kerja merupakan respon fisik dan emosional akibat adanya ketidaksesuain antara kemampuan, sumber daya, dan kebutuhan pekerja yang dapat menyebabkan masalah kesehatan maupun kecelakaan kerja (NIOSH, 1998). Kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan pekerja menjadi penting untuk diperhatikan agar tidak memunculkan *gap* yang nantinya bisa menjadi

pemicu timbulnya stres kerja. Masalah kesehatan dan kecelakaan kerja yang dapat terjadi akibat stres kerja tentunya dapat memberikan dampak yang merugikan bagi pekerja maupun perusahaan.

Harris et al. menyatakan perkiraannya bahwa di Amerika Serikat sekitar 550 juta hari kerja hilang setiap tahunnya (European Agency for Safety and Health at Work, 2000). Kemudian, Elkin dan Rosch menyatakan bahwa 54% dari jumlah hari kerja yang hilang tersebut dianggap terkait dengan stres kerja yang dialami oleh pekerja (European Agency for Safety and Health at Work, 2000). Perkiraan biaya akibat stres kerja di Australia pada tahun 1994 sebesar 30 juta dollar Amerika (European Agency for Safety and Health at Work, 2000).

Selain itu, Rampesad pada 2008 menyatakan bahwa perusahaan di Amerika tiap tahun mengeluarkan 300 miliar dollar Amerika atau setara 7.500 dollar Amerika per karyawan untuk kompensasi klaim berkaitan dengan stres akibat kerja (Kaswan, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa masalah stres kerja tidak hanya menimbulkan kerugian bagi pekerja, akan tetapi juga menimbulkan kerugian bagi perusahaan berupa hilangnya hari kerja maupun kerugian secara finansial.

Data yang diperoleh dari *Labour Force Survey* (LFS) menunjukkan bahwa terdapat 595.000 kasus stres, depresi, maupun kecemasan terkait kerja pada tahun 2017/2018 dengan prevalensi sebesar 1.800 per 100.000 pekerja

dan menyebabkan hilangnya hari kerja sebesar 15,4 juta hari atau rata-rata 25,8 hari hilang per kasus (Health and Safety Executive, 2018). Data terbaru yang diperoleh dari *Labour Force Survey* (LFS) menunjukkan bahwa prevalensi kasus stres, depresi, maupun kecemasan terkait kerja pada tahun 2016/2017 sampai 2018/2019 sebesar 1.380 pekerja per 100.000 (Health and Safety Executive, 2019). Data tersebut menunjukkan bahwa stres kerja masih menjadi masalah hingga saat ini. Besaran kasus terkait stres kerja terbilang masih cukup tinggi. Hal ini bisa disebabkan akibat semakin meningkatkan tuntutan pekerjaan seiring dengan kemajuan jaman.

Semua jenis pekerjaan memiliki potensi untuk menimbulkan stres kerja, salah satunya adalah *Salesman* dimana dalam melakukan pekerjaannya mayoritas diperlakukan target. Salah satunya adalah *Salesman* pemasaran di perusahaan distributor barang yang menggunakan sistem target penjualan dalam menentukan status kinerja *Salesman* dan menentukan besarnya kompensasi yang harus diberikan oleh perusahaan. Stres kerja pada *Salesman* bisa disebabkan oleh berbagai faktor yang diperkuat dengan adanya sistem target penjualan. *Salesman* yang mengalami stres dalam pekerjaannya dapat terganggu kinerjanya dan menyebabkan tidak tercapainya target yang telah ditetapkan

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, Bagia dan Susila (2014) pada karyawan bagian penjualan menunjukkan bahwa stres kerja karyawan

penjualan secara total berada pada kategori tinggi. Selain itu, stres kerja pada karyawan bagian penjualan ini tercermin pada tidak dapat tercapainya target penjualan yang ditetapkan perusahaan yaitu sebanyak 68% karyawan (Dewi, Bagia dan Susila, 2014). Hal ini memberikan gambaran bahwa stres kerja sangat berpotensi terjadi pada *Salesman* atau karyawan bagian penjualan. Selain itu, stres kerja menjadi penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja pekerja. Ketika kinerja karyawan menurun atau buruk akan merugikan bagi perusahaan maupun pekerja.

Mengetahui kondisi bahwa stres kerja masih banyak terjadi di berbagai pekerjaan, sudah seharusnya perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap kondisi ini. Upaya manajemen stres kerja harus dilakukan dengan peran serta berbagai pihak, mulai dari pihak perusahaan misalnya melalui kebijakan perusahaan, tenaga kerja itu sendiri, dan sesama rekan kerja. Upaya untuk mempertahankan stres kerja pada level yang positif akan mengurangi kemungkinan kerugian baik waktu maupun biaya. Pekerja yang mampu mengontrol kondisi stres akan mampu bekerja secara produktif dan mencapai kinerja yang optimal.

Analisa faktor penyebab stres kerja dapat dilakukan dengan menggunakan teori stres kerja. Hingga saat ini telah banyak teori terkait dengan stres kerja yang terus berkembang. Salah satunya adalah teori Hurrell dan McLaney (1998) mengenai *Model of job stress and health*. Teori Hurrell

dan McLaney ini dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menimbulkan stres kerja. Teori tersebut menyatakan bahwa stres kerja dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang meliputi *job stressor, individual factors, non work factors, dan buffer action*. Faktor-faktor tersebut secara akut dapat menimbulkan stres kerja dan lebih lanjut stres kerja tersebut dapat menimbulkan gangguan kesehatan.

Dalam hubungan antara stres kerja dengan kinerja pekerja, stres kerja tingkat stres rendah hingga menengah akan memberi stimulasi pada tubuh untuk meningkatkan kinerja sedangkan stres kerja yang terlalu tinggi dapat menurunkan kinerja (Robbins dan Judge, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa kondisi stres yang terlalu ringan dan terlalu berat akan menimbulkan dampak pada ketidakefektifan kinerja pekerja. Perusahaan dan pekerja itu sendiri harus mampu memahami titik optimal dalam menerima stres dari setiap individu agar kinerja dapat dijaga dalam kondisi optimal pula.

Saat ini berbagai perusahaan di Indonesia telah melakukan penilaian kinerja (*performance appraisal*). Pengategorian sistem penilaian kerja dapat dilakukan berdasarkan pengaruh kinerja salah satunya berbasis hasil (*result-based*). Sistem penilaian kinerja berbasis hasil mengasumsikan pencapaian hasil seperti total penjualan atau produk yang dihasilkan sama dengan kinerja (Kaswan, 2017). Dalam hal ini, dasar pengukuran kinerja adalah hasil yang berhasil dicapai oleh pekerja.

Terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa stres kerja berhubungan dengan kinerja pekerja. Menurut penelitian Dewi, Bagia dan Susila (2014) diketahui bahwa sebesar 49,70% kinerja karyawan dipengaruhi oleh stres kerja dimana stres kerja berpengaruh negatif yang artinya semakin tinggi stres kerja yang dialami semakin menurunkan kinerja karyawan dan begitupun sebaliknya. Selain itu, menurut penelitian Wartono (2017) diketahui bahwa stres kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 77,44%. Berdasarkan beberapa data penelitian tersebut dapat diketahui bahwa stres kerja dapat mempengaruhi kinerja pekerja.

Melihat besaran kasus mengenai stres kerja seperti yang dipaparkan diatas, bahwa stres kerja dapat memberikan dampak kerugian bagi perusahaan maupun pekerja itu sendiri baik berupa waktu maupun finansial. Selain itu, stres kerja bisa berdampak pada kinerja pekerja. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memprioritaskan masalah stres kerja pada pekerjanya dan melakukan evaluasi kinerja sebagai upaya menjaga kesehatan mental pekerja dan mempertahankan kesejahteraan pekerja.

1.2 Identifikasi Masalah

PT. Signora adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang peralatan rumah tangga yang berdiri sejak tahun 1996 dan berkantor pusat di Surabaya. CV. Surya Kertajaya Sejati Signora Households Kota Kediri merupakan salah satu cabang perusahaan yang dalam kegiatannya berfokus pada distribusi

peralatan rumah tangga. Dalam melakukan kegiatan distribusi tersebut, CV. Surya Kertajaya Sejati Signora Households Kota Kediri memperkerjakan *Salesman* dengan sistem kanvas yaitu melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk dengan menggunakan kendaraan roda empat atau lebih dan memiliki area pemasaran yang luas.

Salesman CV. Surya Kertajaya Sejati Signora Households Kota Kediri memiliki karakteristik yang beragam dan memiliki masa kerja yang berbeda. Dalam melakukan pekerjaannya, *Salesman* CV. Surya Kertajaya Sejati Signora Households Kota Kediri dibagi kedalam beberapa tim kerja dalam melakukan kegiatan pemasaran dimana setiap tim memiliki satu *supervisor* yang bertugas menentukan arah wilayah pemasaran dan membantu *Salesman* dalam timnya yang belum mencapai target penjualan. *Supervisor* bertanggung jawab dalam memantau dan memastikan setiap *Salesman* dalam timnya memiliki kinerja yang optimal sehingga dapat mencapai target penjualan yang telah ditetapkan.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang distribusi peralatan rumah tangga, CV. Surya Kertajaya Sejati Signora Households Kota Kediri memperlakukan sistem target penjualan dan menggunakannya sebagai dasar penentuan gaji pekerja. Dalam mendistribusikan produk, *Salesman* di setiap tim akan melakukan pemasaran di berbagai wilayah Kota Kediri dan sekitarnya dengan sistem *door to door* maupun melakukan demo maupun

pameran di beberapa *event*. Dengan sistem pemasaran seperti ini, *Salesman* PT. Signora akan mengalami beberapa kondisi pemicu stres seperti persaingan sesama rekan kerja, beban untuk memenuhi target penjualan, penolakan dari masyarakat dalam memasarkan produk, dan sebagainya.

Kinerja karyawan yang diukur dengan pencapaian target penjualan dan sekaligus digunakan sebagai dasar penentuan besaran gaji memungkinkan para *Salesman* bekerja dalam tekanan. Pada kenyataannya, tidak semua *Salesman* mampu mencapai target penjualan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya adalah masalah stres kerja yang dialami oleh pekerja selama melakukan kegiatan pemasaran. Apabila *Salesman* tidak mencapai target kerja tidak menutup kemungkinan akan mendapat gaji dibawah UMK (Upah Minimum Kota) dimana perhitungan gaji untuk karyawan yang tidak memenuhi target hanya berupa uang makan dalam satu bulan dan komisi penjualan sebesar 10% dari total penjualan yang didapat. Sedangkan *Salesman* yang memenuhi target akan menerima uang makan, komisi penjualan sebesar 10% dari total penjualan yang didapat, komisi omset, dan bonus penjualan. Oleh karena itu, adanya beberapa stressor dari pekerjaan *Salesman* CV. Surya Kertajaya Sejati Signora Households Kota Kediri memungkinkan timbulnya stres kerja dan dapat berpengaruh pada kinerja *Salesman* PT. Signora.

Sebagai bentuk perhatian dari pihak perusahaan untuk mencegah dan memajemen stres kerja pada *Salesman* CV. Surya Kertajaya Sejati Signora Households Kota Kediri terus dilakukan upaya manajemen stres pekerja. Upaya yang telah dilakukan antara lain *briefing* rutin dengan *Salesman* untuk mengetahui hambatan dan keluhan yang dirasakan *Salesman* serta untuk memberikan motivasi dan semangat bagi *Salesman* dalam bekerja. Dengan adanya upaya *briefing* ini, perusahaan menunjukkan kepeduliannya dengan kondisi *Salesman*. Selain itu, dilakukan rekreasi rutin secara gratis untuk semua pekerja termasuk *Salesman*.

Berdasarkan hasil pemaparan besaran masalah pada latar belakang, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor penyebab stres terhadap stres kerja dan kaitan stres kerja dengan kinerja pada *Salesman* di CV. Surya Kertajaya Sejati Signora Households Kota Kediri. Adapun penelitian ini menggunakan *Model of job stres and health* untuk menganalisis faktor penyebab stres kerja terhadap timbulnya stres kerja dan *Result-based performance appraisal* untuk penilaian kinerja *Salesman*.

1.3 Pembatasan dan Rumusan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan dikarenakan untuk memfokuskan penelitian permasalahan yang diteliti meliputi analisis faktor penyebab stres kerja terhadap kejadian stres kerja. Berdasarkan *Model of job stres and health*, bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan stres kerja seperti

job stresor, individual factors, non work factors, buffer factor. Job stresor yang diteliti yaitu konflik peran, ketaksaan peran, konflik interpersonal, ketidakpastian pekerjaan, jumlah beban kerja, tuntutan mental. *Individual factors* yang diteliti yaitu jenis kelamin, masa kerja, penilaian diri. *Buffer factors* yang diteliti adalah dukungan sosial. *Non work factors* tidak diteliti dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, stres kerja yang muncul akibat adanya faktor-faktor stres kerja tersebut akan diukur tingkatannya. Selain itu, stres kerja akan diteliti hubungannya dengan kinerja pekerja. Kinerja pekerja akan dinilai dengan menggunakan metode *result-based performance appraisal*.

Perumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan adalah :

1. Bagaimana hubungan faktor-faktor penyebab stres dengan tingkat stres kerja yang dialami *Salesman* di CV. Surya Kertajaya Sejati Signora Households Kota Kediri?
2. Bagaimana hubungan stres kerja dengan kinerja yang dicapai oleh *Salesman* CV. Surya Kertajaya Sejati Signora Households Kota Kediri?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan tingkat stres kerja dengan kinerja pada *Salesman* di CV. Surya Kertajaya Sejati Signora *Households* Kota Kediri.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab stres kerja pada *Salesman* di CV. Surya Kertajaya Sejati Signora *Households* Kota Kediri meliputi *job* stressors (konflik peran, ketaksamaan peran, konflik interpersonal, ketidakpastian pekerjaan, jumlah beban kerja, tuntutan mental), *individual factors* (jenis kelamin, masa kerja, penilaian diri), dan *buffer factors* berupa dukungan sosial.
2. Mengukur tingkat stres kerja pada *Salesman* di CV. Surya Kertajaya Sejati Signora *Households* Kota Kediri.
3. Mengukur kinerja *Salesman* di CV. Surya Kertajaya Sejati Signora *Households* Kota Kediri.
4. Menganalisis kuat hubungan antara faktor-faktor penyebab stres kerja dengan tingkat stres kerja pada *Salesman* di CV. Surya Kertajaya Sejati Signora *Households* Kota Kediri.

5. Menganalisis kuat hubungan antara tingkat stres kerja dengan kinerja pada *Salesman* di CV. Surya Kertajaya Sejati Signora Households Kota Kediri.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat dipergunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan perusahaan untuk melakukan upaya edukasi maupun menerapkan kebijakan yang mendukung peningkatan kinerja *Salesman*.

1.5.2 Manfaat Bagi Responden

Penelitian ini dapat menambah informasi bagi responden mengenai melakukan manajemen stres kerja agar bisa mempertahankan kinerja secara optimal.

1.5.3 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti terkait stres kerja dan faktor-faktor penyebabnya dan mengenai kinerja pekerja. Selain itu, penelitian ini dapat meningkatkan pengalaman peneliti untuk turun ke lapangan dan berpikir kritis dalam melakukan analisis.