

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan komponen penggerak utama di dalam suatu kegiatan perusahaan. Dengan menghadapi perkembangan bisnis yang saat ini semakin pesat, harapan mempunyai dan membentuk sumber daya manusia yang berkualitas, handal dan professional menjadi kewajiban mutlak yang harus dimiliki setiap perusahaan.

Tanpa sumber daya yang efektif mustahil bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Selain sumber daya manusia sebagai salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi, disisi lain juga sumber daya manusia sebagai makhluk yang mempunyai pikiran, perasaan, kebutuhan dan harapan-harapan tertentu. Apabila pikiran, perasaan, kebutuhan dan harapan-harapan itu tidak terpenuhi, akan berdampak kepada perusahaan. Baik itu dampak yang kecil atau besar. Salah satunya akan berdampak kepada baik atau tidak nya tugas yang dijalankan oleh karyawan. Sehingga, betapapun sempurnanya rencana-rencana organisasi, dan pengawasan serta penelitiannya, bila karyawan tidak menjalankan tugasnya dengan baik maka suatu organisasi tidak akan mencapai hasil yang sebenarnya dapat dicapai.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan

masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga hal itu nantinya dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Persaingan yang ada dan tuntutan yang datang dari masyarakat akan profesionalitas serta kemampuan yang harus dimiliki seorang pelayan publik menjadi salah satu titik penentu bagaimana sebuah perusahaan dapat dinilai oleh masyarakat. Bagian terdepan dari perusahaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan customer atau masyarakat adalah *front liner*. Dalam suatu kondisi tertentu, seorang *front liner* dalam melayani banyaknya *customer* yang datang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima, yakni ramah, cepat, dan teliti dalam satu waktu namun tetap mampu berorientasi pada kepuasan *customer*.

Citra layanan publik aparat pemerintahan bisa dinilai dari hal-hal yang kecil. Misalnya ketika kita sedang membayar tagihan rekening air atau telepon. Ketepatan, kecepatan, serta pemberian informasi yang benar bisa menjadi indikator awal bagaimana kualitas layanan yang akan diterima selanjutnya oleh *customer*. Keberadaannya perlu diikuti dengan kompetensi, pada saat yang sama dibutuhkan pula kestabilan emosi.

Termasuk di dalamnya adalah bagian kasir, *front liner* yang bertugas untuk menerima pembayaran *customer* atas produk dari perusahaan yang telah digunakan. Fungsinya dalam menerima pembayaran menempatkan dirinya pada bagian terdepan dalam hal melayani *customer*. Performa, serta keahlian dituntut

untuk selalu ditampilkan secara baik karena kasir juga termasuk di dalam representasi *customer* terhadap perusahaan.

Pada bagian pemakaian air yang termasuk juga ke dalam *front liner*, yang fungsinya adalah untuk memonitor pemakaian air, serta penggunaan stand meter pelanggan, pada saat yang bersamaan dibutuhkan performa dan pengetahuan yang baik untuk melayani *customer*. Baik untuk pemakaian baru atau untuk menanggapi keluhan atas permasalahan yang diterima oleh *customer*. Tingginya intensitas pemanfaatan bagian pemakaian air ini akan diikuti pula oleh tingginya beban kerja yang hadir.

Tekanan dan ketidakpastian keadaan inilah yang bisa memicu munculnya stres dalam suatu pekerjaan. Stres kerja merupakan suatu masalah yang sering dihadapi perusahaan. Stres pekerjaan merupakan suatu reaksi fisik dan emosional yang berbahaya yang dapat terjadi ketika kebutuhan pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan dari para pekerja. Apabila kehidupan pekerjaan menyediakan tingkat stres yang ekstrem akan menyebabkan karyawan mencoba menghindarinya dengan cara menarik diri secara psikologis sampai dengan tidak mau terlibat di dalam pekerjaan (yang ditandai dengan: sering datang terlambat, sering tidak hadir, mengalami kelesuan, serta sampai meninggalkan pekerjaan. Sebaliknya ketidakhadiran stres yang tinggi di tempat kerja menyebabkan seorang karyawan merasa puas, bahagia, produktif, dan sehat.

Salah satu penyimpangan akibat stres bagi karyawan adalah niat untuk meninggalkan perusahaan (*intention to leave*). Menurut Arnold dan Feldman

(1982:350) dalam Nurchani (2009:3) menjelaskan bahwa *intention to leave* adalah niat atau keinginan berpindah dari karyawan yang mengacu pada kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan perusahaan.

Penyimpangan dari *intention to leave* mengarah pada tindakan nyata untuk keluar dari perusahaan, yang bisa menyebabkan suatu pergerakan perputaran karyawan keluar masuk yang dinamakan *turnover* yang membuat kondisi perusahaan tidak nyaman bagi karyawan dalam melakukan aktivitas pekerjaannya. Menurut Glueck (1982:655) dalam Nurchani (2009:3) *turnover* merupakan hasil bersih dari keluarnya beberapa karyawan dan masuknya yang baru dalam organisasi kerja. Serta menurut Mobley (1986:13) menjelaskan *turnover* secara umum sebagai “Keluar masuknya karyawan dari organisasi”. Dan membatasi pengertian *turnover* sebagai “Berhentinya individu sebagai anggota organisasi dengan disertai pemberian imbalan keuangan oleh organisasi yang bersangkutan”.

Dampak dari penyimpangan ini sangat membebani perusahaan karena dengan kekosongan posisi maka pekerjaan akan menumpuk dan perusahaan akan mengeluarkan biaya dan tenaga yang mungkin cukup besar untuk mulai merekrut sampai karyawan baru terpilih mulai bekerja, selanjutnya perusahaan juga harus mempersiapkan pelatihan bagi karyawan baru dan hal ini dapat berdampak negatif bagi perusahaan. Akan tetapi apabila karyawan yang keluar dari perusahaan adalah karyawan yang tidak produktif dan bermasalah, dan perusahaan dapat

merekrut karyawan baru yang menghasilkan produktifitas lebih tinggi, maka hal ini jelas akan berdampak positif bagi perusahaan.

Hendrawan (2009:4) menjelaskan bahwa studi tentang niat untuk keluar, bertindak sebagai suatu perwakilan yang sangat membantu mengukur *turnover* nyata. Hal ini disebabkan *turnover* nyata sulit sekali untuk dipelajari, karena anggota organisasi yang telah meninggalkan organisasi akan sulit untuk ditemukan dan tingkat tanggapan mereka seringkali rendah terhadap perusahaan yang telah mereka tinggalkan. Bahwa keluarnya karyawan dari perusahaan, berhubungan dengan sikapnya yang memandang negatif terhadap hal-hal yang ada dalam perusahaannya, terutama berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan karyawan tersebut.

Untuk menghindari adanya *intention to leave*, sebaiknya karyawan mendapat penilaian secara berkala oleh atasannya (*Supervisor*) mengenai performa kerja yang dihasilkannya. Apakah dalam kurun waktu tertentu telah mencapai target atau yang diharapkan, atau penilaian tersebut juga didasari oleh penilaian dari rekan-rekan kerjanya. Sehingga akan di ketahui sejauh mana performa karyawan tersebut di perusahaan, dan pada akhirnya dapat dikaitkan dengan tingkat stres yang dimiliki oleh karyawan, juga tingkat *intention to leave* yang dihasilkan dari penilaian yang dilakukan oleh *supervisor* atau manager pada bagian tersebut.

Menurut Gibson, dkk (1996), *job performance* adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan lainnya.

Sementara menurut Ilyas (2001) mendefinisikan kinerja sebagai penampilan hasil karya personil baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personil.

Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Whiting, Anita (2010) yang berjudul “*Investigating the immediate and long-term effects of job stressors on frontline service employees*” yang meneliti tentang stres kerja pada karyawan *front liner*. Penelitian ini menunjukkan bahwa situasi yang ramai dan ditemui setiap hari dapat memunculkan stres kerja dan memperburuk hasil kerja.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama beberapa hari menunjukkan tingginya tingkat pengaduan yang diterima oleh bagian *front liner*. Pengaduan tersebut disampaikan oleh *customer* kepada karyawan *front liner* dengan beragam cara penyampaian. Baik secara positif maupun negatif. Namun sebagian besar disampaikan dengan cara negatif, diantaranya dengan nada berbicara tinggi, dengan emosi dan sebagainya. Selain itu dalam observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa karyawan, pada saat tertentu karyawan merasa jumlah karyawan *front liner* yang tidak sebanding dengan jumlah *customer* yang datang di tiap harinya, sehingga tinggi intensitas dari karyawan dalam menerima perlakuan negatif dari *customer*. Hal ini diterima oleh *front liner* di setiap harinya, sehingga akumulasi dari kejadian ini dapat mempengaruhi psikologis dari karyawan *front liner*. Karena adanya gangguan akibat dari perilaku yang ditunjukkan *customer*, hal ini mengindikasikan adanya stres kerja.

Oleh sebab itu penting bagi Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya untuk memiliki pemahaman penuh terhadap karyawannya. Pemenuhan kebutuhan dan kewajiban juga sebaiknya menjadi fokus perusahaan. Karena keberadaannya sangatlah penting, khususnya untuk bagian *front liner*.

Berdasarkan uraian diatas, dilakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP INTENTION TO LEAVE DAN JOB PERFORMANCE PADA FRONT LINER PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan, maka diangkat suatu permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap *intention to leave* pada *front liner* Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya?
2. Apakah ada pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap *job performance* pada *front liner* Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah stres kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap *intention to leave* pada *front liner* Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah stres kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap *job performance* pada *front liner* Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Dengan Program penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berguna, mendapatkan solusi yang tepat atas evaluasi kebijakan-kebijakan terdahulu yang telah diambil pihak manajemen.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai sumbangan pada khasanah ilmu pengetahuan, terutama ilmu manajemen konsentrasi sumber daya manusia.

1.5. Sistematika Skripsi

Dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab dan antara bab saling berkaitan, adapun sistematika penulisannya dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab yang menguraikan garis besar isi skripsi seperti latar belakang permasalahan, rumusan masalah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian, tujuan penelitian yang hendak dicapai, manfaat penelitian yang diharapkan serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bab yang berisi landasan teori atau kerangka konsep yang merupakan pedoman dalam pemecahan masalah. Dalam landasan teori ini akan dijelaskan tentang teori stres kerja, *intention to leave*, dan *job performance* yang akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan pembahasan dan analisa penelitian. Selain itu terdapat penelitian sebelumnya, rumusan hipotesis atau model analisis.

BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan bab yang menerangkan tentang metode penelitian, berisi tentang pendekatan penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel agar dapat diamati dan diukur. Bab ini juga berisi cara pengumpulan data, sumber data, penentuan sampel diikuti oleh teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data dan untuk menjawab perumusan masalah.

BAB IV ANALISA DAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan secara garis besar tentang objek penelitian yang berisikan tentang sejarah perusahaan serta analisis data yang memuat analisis deskriptif, pengujian dan pembuktian hipotesis, serta pembahasan permasalahan penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian terakhir dari skripsi yang berisi tentang kesimpulan dari analisis data yang telah dilakukan dengan penjelasan hipotesisnya, serta saran yang merupakan implikasi hasil penelitian yang

mungkin bisa bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi kebijaksanaan perusahaan

