

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era industri, era perubahan dan era globalisasi yang saat ini sedang terjadi di dunia membuat perusahaan dituntut untuk memiliki kinerja yang tinggi. Agar perusahaan dapat terus bersaing dan tetap eksis dalam dunia bisnis. Sejalan dengan pertumbuhan dan perkembangan dunia bisnis, maka perusahaan semakin membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Melihat kebutuhan tersebut dan persaingan-persaingan yang terjadi dalam dunia kerja mau tidak mau karyawan pun harus terus mengembangkan diri dan beradaptasi dengan berbagai perubahan.

Seiring dengan tuntutan-tuntutan dalam diri karyawan untuk terus mengembangkan diri agar memiliki produktivitas kerja yang tinggi, timbul berbagai macam permasalahan yang mereka hadapi. Permasalahan yang timbul di antaranya berkaitan dengan kepuasan kerja, motivasi kerja, masalah kebijakan perusahaan, komunikasi dan interaksi sosial yang cenderung tidak harmonis, perkembangan kerja serta stres kerja. Berdasarkan hasil penelitian dan survei (Robbins, 1996) permasalahan yang dihadapi oleh karyawan dapat menurunkan produktivitas kerjanya dan pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja perusahaan sendiri.

Dunia industri Indonesia seringkali mengalami permasalahan mengingat situasi resesi ekonomi yang relatif panjang (Secapramana, 2000). Adanya

berbagai macam tuntutan dunia bisnis mengakibatkan perusahaan harus melakukan banyak perubahan sebagai bentuk penyesuaian sehingga membebani karyawan cukup banyak. Kondisi yang demikian tidak mustahil timbul stres kerja, adanya perasaan kurang aman, cemas bahkan sampai terganggunya kesehatan fisik maupun mental dalam menghadapi tuntutan-tuntutan perusahaan.

Pekerjaan sebagai marketing juga dapat menimbulkan stres kerja pada pekerjanya (Fuad, 2002). Marketing sebagai ujung tombak perusahaan dituntut agar mampu mengatasi target yang diberikan oleh perusahaan serta dituntut untuk melayani dan menghadapi konsumen secara langsung (Fuad, 2002). Hal ini tentunya dapat menimbulkan stres kerja pada marketing.

Pada umumnya karyawan pada bagian marketing terutama *surveyor*, *dept collector* dan *sales* tidak memiliki lingkungan kerja yang tetap, karena mereka lebih sering menghabiskan waktunya di lapangan daripada di dalam kantor. Bekerja di lapangan tidak selalu mempunyai keadaan yang tetap, terkadang hujan ataupun panas yang sangat menyengat. Tetapi marketing terutama *surveyor* harus tetap menjalankan pekerjaannya karena rata-rata dari *surveyor* selalu memiliki janji untuk survey ke tempat yang telah di janjikan. Selain itu terkadang para *customer* yang akan di survey tidak ingin rumahnya di foto atau tidak dapat memenuhi semua persyaratan namun para *customer* tersebut selalu minta bantuan agar permintaan untuk pembiayaan yang dia ajukan segera di acc oleh perusahaan.

Kondisi pekerjaan tersebut dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan, karena (menurut Ivancevich dan Matteson, 1980) salah satu sumber stres dalam lingkungan pekerjaan adalah dari lingkungan fisik (*physical environment*

stressor). Sumber stres yang berasal dari lingkungan fisik ini mengacu pada kondisi fisik dalam lingkungan di mana pekerja harus beradaptasi untuk memelihara keseimbangan dirinya.

Stres kerja adalah situasi ketegangan/tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang (Hariandja, 2002:303). Stres dapat terjadi dalam berbagai kondisi dan situasi. Stres juga bisa bersumber dari pekerjaan dan lingkungan kerja dan bisa juga bersumber dari luar pekerjaan. Stressor yang bersumber dari pekerjaan misalnya beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja serta perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin. Kemudian yang bersumber dari luar pekerjaan dapat meliputi banyak hal seperti kematian suami atau istri, kenakalan anak-anak dan juga hal lainnya (Hariandja, 2002:304).

Stres bisa terjadi pada karyawan pada posisi apapun, terutama marketing, Sebuah organisasi layaknya seperti tubuh manusia, jika ada salah satu bagian tubuh yang terganggu maka akan menghambat keseluruhan gerak dan menyebabkan keseluruhan gerak dan menyebabkan individu tidak dapat berfungsi secara normal. Seandainya dalam suatu organisasi terdapat banyak karyawan yang mengalami stres kerja, maka produktivitas dan kesehatan organisasi tersebut akan terganggu. Schuller (Rini, 2002) melakukan suatu penelitian mengenai stres kerja,

stres yang dialami oleh karyawan berkorelasi dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja, serta tendensi mengalami kecelakaan. Dampak stres bagi individu adalah munculnya masalah-masalah yang berhubungan dengan kesehatan, psikologis dan interaksi interpersonal.

Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan banyak aspek yang perlu diperhatikan. Perusahaan tidak dapat hanya sekedar melakukan berbagai cara untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan tanpa melihat keadaan dan kondisi karyawan sendiri baik secara psikologis maupun fisik. Produktivitas kerja karyawan sendiri sesungguhnya yang benar-benar dapat meningkatkannya adalah diri karyawan sendiri, namun karena terjadi hambatan-hambatan dalam diri yang menyebabkan tekanan dan tak dapat diatasi sendiri sehingga pada akhirnya menurunkan produktivitas kerjanya. Pada saat seperti inilah dibutuhkan kepekaan pihak perusahaan untuk mengidentifikasi keadaan karyawan kemudian memberikan penanganan yang sesuai dan melakukan usaha untuk menjaga agar karyawan senantiasa produktif dalam bekerja. Dengan alasan tersebut di atas maka penelitian ini mengambil judul Hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada bagian marketing PT. BFI Finance.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang seperti yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah ini adalah :

Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara pengendalian stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan di PT BFI Finance?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Bagaimana tingkat stres kerja karyawan pada bagian marketing di PT BFI Finance?
- b. Bagaimana tingkat produktivitas kerja karyawan pada bagian marketing di PT BFI Finance?

1.4 Kerangka Pemikiran

Dasar pemikiran yang melandasi penelitian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan. Dengan asumsi dasar bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, terdapat dua konsep utama yang memerlukan penjelasan dan diukur melalui variabel-variabel penelitian disandarkan kepada teori yang melandasinya, konsep tersebut adalah stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan.

1.5 Asumsi

Menurut Lazarus dan Folkman (1976), stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, psikologis dan perilaku. Stres kerja akan muncul apabila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu

dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stres kerja merupakan kesenjangan antara kebutuhan individu dengan pemenuhan dari lingkungan kerjanya. Ivancevich (1990) mengemukakan bahwa akibat dari stres dapat mempengaruhi tampilan kerja. Stres dalam batas optimal dapat meningkatkan tampilan kerja, sedangkan stres yang terlalu tinggi dapat menurunkan tampilan kerja.

1.6 Hipotesis

Ho: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan bagian marketing di PT BFI Finance.

Ha: Terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan produktivitas kerja karyawan bagian marketing di PT BFI Finance.

1.7 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif analitik, yaitu untuk melihat keterkaitan antara dua variabel atau lebih melalui analisa data yang didapat. Metode deskriptif lebih menekankan pada suatu studi untuk memperoleh informasi mengenai gejala yang muncul pada saat penelitian berlangsung.

Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif korelasional, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel X yaitu stres kerja terhadap variabel Y yaitu produktivitas kerja pada bagian marketing di PT. BFI Finance.

1.8 Lokasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. BFI Finance dengan jumlah karyawan pada bagian marketing PT. BFI Finance yaitu 30 orang, maka dalam penelitian ini tidak digunakan teknik sampling, karena penelitian ini melibatkan seluruh populasi dan merupakan penelitian populasi.

