

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan adalah suatu entitas usaha yang bergerak dalam produksi barang atau jasa dengan maksud untuk mendapatkan keuntungan. Dalam proses ini, perusahaan memanfaatkan berbagai sumber, seperti tenaga kerja, modal, sumber daya alam, dan kewirausahaan. Selain itu, perusahaan juga dapat diartikan sebagai organisasi berbadan hukum yang menjalankan kegiatan transaksi atau usaha. Di sisi lain, perusahaan berfungsi sebagai lembaga atau organisasi yang menawarkan barang atau jasa kepada masyarakat untuk tujuan memperoleh laba.

Sumber daya manusia (SDM) dalam perusahaan perlu diperhatikan, dipelihara, dan dikembangkan karena hal ini berpengaruh besar terhadap keberhasilan perusahaan dalam mencapai visi yang telah ditetapkan melalui partisipasi karyawan. Karyawan merupakan aset utama bagi perusahaan, sebab tanpa mereka, segala aktivitas di perusahaan tidak akan dapat berjalan dengan baik.

Karyawan atau pegawai merupakan aset penting bagi sebuah organisasi karena peran mereka sangat krusial dalam menentukan keberhasilan organisasi mencapai tujuannya. Sumber daya manusia mencakup kemampuan yang terdiri dari daya pikir dan fisik yang dimiliki oleh individu, di mana perilaku dan sifat mereka dipengaruhi oleh faktor keturunan dan lingkungan. Kinerja kerja dipengaruhi oleh dorongan untuk memenuhi kepuasan pribadi. Unit kerja dalam organisasi berfungsi sebagai sumber daya utama dalam mencapai berbagai tujuan, serta memanfaatkan fungsi-fungsi personalia untuk memastikan pegawai beroperasi secara efektif dan efisien. Nilai-nilai kemanusiaan harus sejalan dengan aspek teknologi dan ekonomi.

Pekerjaan sebagai SPG (*Sales Promotion Girl*) dalam sebuah perusahaan memegang peranan yang cukup penting karena mereka menjadi garda terdepan dalam mencapai target penjualan. SPG adalah profesi yang berkaitan dengan penjualan dan pemasaran, bertugas untuk mempromosikan produk atau layanan kepada calon konsumen. Kegiatan promosi penjualan itu sendiri adalah upaya perusahaan untuk memasarkan produk dengan cara yang menarik perhatian konsumen, melalui penempatan dan pengaturan yang efektif.

Namun yang terjadi di lapangan, banyak karyawan yang mengeluh tentang pekerjaan mereka. Masalah yang sering muncul termasuk ketidakmampuan dalam mempromosikan produk, gagal mencapai target penjualan, dan kesulitan dalam berkomunikasi dengan konsumen. Jika masalah ini dibiarkan terus-menerus, hal itu dapat berdampak negatif pada karier dan kinerja mereka. Berikut adalah contoh kasus yang menggambarkan situasi ini:

Kasus pertama, seorang karyawan ini diduga stres karena beban kerja terlalu berat, seorang karyawan di Uber Inc tewas bunuh diri. Lingkungan perusahaan *ride sharing* tersebutlah yang menjadi penyebab utama. Seperti dikutip dari CNN media Indonesia, dimana korban bunuh diri ini berinisial JT memegang posisi sebagai *engineer software* di Uber inc dan baru saja bekerja di perusahaan itu kurang lebih selama lima bulan. Salah satu permasalahannya yaitu mengenai rasisme, karena keluarganya yakin di Uber, hanya 1 persen yang berkulit hitam. Atas kejadian itu, sang istri berinisial ZT sampai menyewa pengacara. Karena Thomas tidak mendapatkan kompensasi dari Uber atas kematiannya. Sang istri menceritakan bahwa kepribadiannya jadi berubah total dia begitu tertekan dengan pekerjaannya dan dia juga mengatakan tidak bisa melakukan apapun dengan benar. Ironisnya adalah, pria yang berusia 33 tahun tersebut sebelumnya juga sudah diterima di Apple, namun malah memilih Uber. Alasannya, karena Uber adalah startup yang sedang tumbuh dan dinamis. Ayahnya JT mengatakan bahwa JT merupakan anak yang pintar. Namun setelah bekerja di Uber di San Francisco, kepercayaan dirinya hilang dan dia sangat hancur. Uber sendiri tak berkomentar banyak. Namun mereka menolak memberikan kompensasi, karena JT masih terhitung baru bekerja di perusahaan tersebut. (www.cnnindonesia.com)

Kasus kedua, seorang karyawan wanita berusia 51 tahun menuntut TV Tokyo Seisaku atas eksploitasi tenaga dan waktu kerja yang tidak semestinya. Hal ini terjadi pada 2017, ketika ia dipindahkan dari divisi produksi penyiaran ke general affair atau divisi umum yang mengurus urusan operasional perusahaan. Pemindehan itu dipicu oleh konflik, di mana ia tidak sepakat tentang suatu masalah dengan atasan kala itu. Setelah pindah divisi, dia tetap menyelesaikan pekerjaan di divisi sebelumnya. Alasannya karena tugas yang dia pegang saat masih di divisi produksi belum tuntas. Di sisi lain, dia juga diberikan pekerjaan di divisi baru. Sehingga harus menyelesaikan dua pekerjaan sekaligus. Alhasil ia

harus bekerja melebihi batas waktu. Bahkan ada kejadian di mana dia harus kerja 48 hari berturut-turut. Banyak aturan kerja yang tak masuk akal juga ditujukan hanya kepadanya, termasuk membatasi waktu ke kamar mandi dan bangun dari kursinya selama bekerja. Tekanan dan stres di tempat kerja membuatnya mengalami masalah mental yang disebut dengan gangguan penyesuaian. (<https://wolipop.detik.com>)

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa karyawan yang bekerja diperusahaan PT Daya Adicipta Wihaya (Daya Daihatsu Langkat), mereka mengatakan bahwa stres kerja yang dialami tersebut diawali karena ketidakmampuan dalam penyesuaian profesi pekerjaan dengan jam kerja dan tenaga kerja sehingga terjadinya eksploitasi tenaga dan waktu kerja yang tidak semestinya. Hal ini menyebabkan penurunan kinerja karyawan, jika terus menerus hal ini dilakukan maka akan berdampak pada kemajuan perusahaan di kemudian hari.

Dari uraian beberapa kasus-kasus di atas dan hasil observasi wawancara yang dilakukan oleh peneliti, stres kerja terjadi karena kekerasan dilingkungan kerja, rasisme, upah lembur yang tidak dibayar, aturan kerja yang tidak masuk di akal serta jam kerja yang melebihi ketentuan dari perusahaan yang membuat stres kerja para karyawan semakin meningkat.

Handoko (2011) mengemukakan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu proses yang dapat mempengaruhi kondisi psikologi dan mengganggu seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Senada dengan pendapat Hasibuan, (2005) yang mendefinisikan stres kerja sebagai tanggapan atau respon yang tidak spesifik dari fisik manusia terhadap tuntutan (*demand*) yang timbul.

Aspek-aspek stres kerja yang dikemukakan oleh Robbins (2008) terbagi atas 3 (tiga) yaitu: 1) Aspek fisiologis, Aspek fisiologis adalah stres yang dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme tubuh, meningkatkan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung; 2) Aspek psikologis, adalah stres yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja; dan 3) Aspek perilaku adalah stres yang berpengaruh terhadap perubahan produktifitas, absensi, juga perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah serta gangguan tidur.

Salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah persepsi dukungan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Prasetyo, (2017), terhadap 92 Karyawan BNI 46 Cabang Universitas Diponegoro Semarang Jawa Tengah. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap stres kerja.

Dimana hubungan positif antara atasan dengan bawahan berdampak pada dukungan yang baik dari atasan, sehingga hal ini berpotensi pada peningkatan kemajuan perusahaan dikemudian hari.

Maula dan Afrianty (2017) mengartikan bahwa persepsi dukungan adalah seberapa besar individu percaya pada organisasi akan kesejahteraan. Kepedulian dalam hal kesejahteraan, persepsi dukungan organisasi juga didefinisikan sebagai persepsi bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawan sebagai salah satu bagian dari kesuksesan, (Krishna & Mary, dalam Sari & Prasetyo, 2017). Selain itu, menurut Hendry Setiyawan dan Siti Nur Azizah (2019) Persepsi dukungan organisasi merupakan suatu keyakinan terhadap organisasi yang dilakukan oleh karyawan tentang sejauh mana terjalannya komitmen organisasi pada mereka dilihat dari adanya penghargaan organisasi terhadap kontribusi pada karyawan dan perhatian organisasi terhadap kehidupan karyawan. Rhoades dan Elsenberger (2002), (dalam Sumaryono, dkk., 2021) mengemukakan bahwa ada tiga dimensi dalam persepsi dukungan organisasi diantaranya yaitu:

1) keadilan (*fairness*) yang dimaksud yaitu dalam hal prosedural yang melibatkan kebijakan formal organisasi dan prosedur untuk mendistribusikan sumber daya; 2) Dukungan Supervisor (*Supervisor support*) mengacu pada keyakinan karyawan bahwa supervisor mereka peduli dengan mereka dan menghargai kontribusi mereka; dan 3) Penghargaan Organisasi dan Kondisi kerja yaitu Kondisi kerja yang menyenangkan dan penghargaan yang secara positif berhubungan dengan POS yaitu pengalaman untuk berkembang (*developmental experience*) yang memungkinkan karyawan untuk memperluas keterampilan mereka, pengakuan dari manajer tingkat atas dan memiliki kebebasan dalam menentukan cara melakukan pekerjaan.

Penelitian sebelumnya yang sama yang diteliti oleh Gurugala dan Sobirin, (2023), menunjukkan adanya Pengaruh negatif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi dengan stres kerja. Dimana dari hasil penelitian ini ditunjukkan bahwa variabel persepsi

dukungan organisasi mempunyai koefisien regresi sebesar $-0,173$ dan nilai sig sebesar $0,002 < 0,05$. Artinya persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Persepsi dukungan organisasi juga diartikan sebagai penilaian pegawai tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli pada kesejahteraan karyawan.

Hipotesa yang diajukan dalam penelitian adalah Ada hubungan yang negatif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi dengan stres kerja. Diasumsikan bahwa semakin tinggi persepsi dukungan organisasi pada karyawan maka terjadinya stres kerja semakin rendah sebaliknya jika semakin rendah persepsi dukungan organisasi pada karyawan maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang terjadi pada karyawan.

Berdasarkan penjelasan tentang fenomena, contoh kasus dan pandangan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja memiliki dampak signifikan terhadap produktivitas karyawan di tempat kerja. Oleh karena itu, hal ini menjadi perhatian bagi peneliti untuk mengangkat judul dengan tema “Stres Kerja Ditinjau dari Persepsi Dukungan Organisasi pada Karyawan.”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara persepsi Dukungan Organisasi dengan Stres Kerja. Penelitian ini memiliki 2 (dua) manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu psikologi serta menambah referensi teori dalam bidang psikologi secara umum, khususnya dalam psikologi organisasi, psikologi sumber daya manusia (SDM), dan psikologi kerja. Penelitian ini memiliki manfaat praktis bagi karyawan yaitu Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga dalam upaya menurunkan stres kerja, sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka dan, pada gilirannya, berkontribusi pada peningkatan pendapatan perusahaan. Bagi perusahaan, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat positif bagi perusahaan dalam pengembangan di masa mendatang. Hasilnya bisa menjadi masukan yang konstruktif, seperti pentingnya melaksanakan pelatihan bagi karyawan serta mengadakan gathering keluarga. Upaya ini diharapkan dapat memperkuat hubungan antar karyawan dan atasan, sehingga kemajuan perusahaan dapat tercapai dengan lebih baik.