

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Stres di tempat kerja merupakan hal yang hampir setiap hari dialami oleh para pekerja di kota besar. Masyarakat pekerja di kota-kota besar salah satunya termasuk Medan, sebagian besar merupakan urbanis dan industrialis yang selalu disibukkan dengan deadline penyelesaian tugas, tuntutan peran di tempat kerja yang semakin beragam dan kadang bertentangan satu dengan yang lain, masalah keluarga, beban kerja yang berlebihan, dan masih banyak tantangan lainnya yang membuat stres menjadi suatu faktor yang hampir tidak mungkin untuk dihindari. Stres di tempat kerja menjadi suatu persoalan yang serius bagi perusahaan karena dapat menurunkan kinerja karyawan dan perusahaan.

Effendi (2002) dalam mengemukakan bahwa stres kerja adalah ketegangan atau 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.

Menurut Charles D Spielberger (dalam Handoko, 2001) dia menyebutkan bahwa stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang.

Menurut Sarafino (1994) stres adalah suatu kondisi yang disebabkan oleh interaksi antara individu dengan lingkungan yang menimbulkan persepsi jarak antara tuntutan–tuntutan yang berasal dari situasi dengan sumber–sumber daya sistem biologis, psikologis dan sosial dari seseorang. Sedangkan menurut Anoraga (2005) secara sederhana stres sebenarnya merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang, baik secara fisik maupun mental, terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam.

Menurut Soewondo (2000) stres kerja adalah suatu kondisi dimana satu atau beberapa faktor ditempat kerja berinteraksi dengan pekerja yang sedemikian rupa sehingga mengganggu keseimbangan fisiologis dan psikologis karyawan. Faktor–faktor tersebut misalnya beban kerja yang terlalu berat, hubungan atasan dan bawahan yang kurang serasi dan peran pekerjaan yang tidak sesuai.

Stres kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi ketegangan yang dikaitkan dengan suatu peluang, kendala maupun tuntutan (Robbin, 2002). Stres kerja merupakan tanggapan seseorang terhadap kondisi yang dirasakan baik secara fisik maupun psikologis yang berlebihan karena suatu tuntutan pekerjaan secara internal maupun eksternal. Sehingga kondisi stres ini dapat mengalami ketidakpuasan dalam bekerja dan menurunkan kinerja.

Menurut Selye (1976) dalam Gibson (2001) dalam hal ini pelopor peneliti stres, mengungkapkan bahwa stres mempunyai dampak yang positif dan dampak negative. Stres yang bersifat positif, seperti motivasi pribadi, rangsangan untuk bekerja lebih keras, dan meningkatnya inspirasi hidup yang lebih baik dengan cara mengubah persepsi karyawan dan pekerjaannya sehingga mencapai prestasi karir

yang baik. Sedangkan stres yang bersifat negatif, seperti reaksi pertahanan penyebab stres berdampak pada kondisi psikologis dan fisiologis karyawan, dalam jangka pendek jika dilihat dari kondisi psikologisnya, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari perusahaan akan membuat karyawan tidak nyaman bahkan tertekan, dan tidak termotivasi sehingga pekerjaan menjadi terganggu dan tidak optimal. Dalam jangka panjangnya, karyawan tidak mampu menangani stres kerja yang dapat mengakibatkan karyawan dapat mengundurkan diri (turn over). Dan jika dilihat dari kondisi fisiologisnya, reaksi pertahanan penyebab stres berdampak pada gangguan kesehatan tubuh, tanggapan ini menunjukkan dan menyesuaikan menghadapi penyebab stres dengan melewati tiga fase berbeda, yang pertama : disebut sinyal (alarm) tingkat ini normal dari ketahanan seseorang, kedua : fase perlawanan dimana seseorang mengalami kelelahan, ketakutan dan ketegangan dimana tingkat ketahanan naik diatas normal, dan fase yang ketiga : yaitu kelelahan penurunan kesehatan yang mengakibatkan perubahan di dalam fungsi sistem kekebalan. Proses tersebut berlangsung secara bertahap dan dapat mengakibatkan seseorang dalam kondisi berbahaya.

Menurut Charisma (2014), bahwa stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi stres yang dialami akan menurunkan kinerja. Menurut Wijaya (2014) juga menjelaskan hal sama, bahwa stres kerja berpengaruh secara negatif terhadap kinerja, hasil tersebut mengindikasikan bahwa kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja.

Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam (Anoraga 2001). Stres merupakan sesuatu yang tidak menyenangkan atau dapat menggangukannya. Respon seorang individu terhadap stressor tergantung pada kepribadian, sumber-sumber daya yang ada untuk membantu mereka mengatasi, dan konteks dimana stres terjadi (Daft, 2006). Kesimpulannya yaitu stres kerja merupakan sesuatu mengganggu mental seseorang yang merupakan suatu bentuk tanggapan terhadap hal-hal yang terjadi.

Dalam mengevaluasi stres kerja untuk peningkatan kualitas dan kenyamanan karyawan, hal yang harus dilakukan perusahaan yaitu dengan pengevaluasian dalam penempatan kerja, maka salah satu yang terpenting adalah dengan melihat dan menyesuaikan kompetensi yang dimiliki oleh para karyawan. Dimana hal tersebut sangat berperan penting untuk kenyamanan kerja karyawan guna mencapai tujuan di perusahaan.

Secara umum sistem kompetensi yang digunakan perusahaan terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan perilaku (*attitude*), yang diberlakukan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki dalam mencapai tujuan organisasi perusahaan. (Judisseno, Rimsky, 2008)

Menurut pendapat Mitrani (1998) yang mengartikan kompetensi sebagai kemampuan, yaitu: “suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya dapat meningkatkan prestasi kerja”. Adapun Bouter, dkk (2003), mengemukakan kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu.

Sedangkan Mc Ashan (dalam Sutrisno 2007), mengemukakan kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang di kuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya.

Berdasarkan UU No. 130/2003 tentang ketenagakerjaan Pasal 1 (10) dikatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Kompetensi yang sudah dimiliki setiap individu harus di tempatkan pada posisi yang seharusnya, agar dapat menghindari stres kerja pada karyawan, jika sudah sesuai maka kompetensi dapat diarahkan dan dikembangkan lagi agar dapat melibatkan intensi (kesengajaan) yang mendorong sejumlah motif atau karakter pribadi untuk melakukan suatu aksi menuju terbentuknya suatu hasil kinerja yang baik bagi perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Media Antar Nusa, sehingga diharapkan stres kerja yang terdapat pada karyawan PT. Media Antar Nusa dapat dilakukan pengevaluasian dengan memberikan perhatian pada kompetensi yang dimiliki setiap karyawan, karena kedua hal ini harus di perhatikan dalam pencapaian tujuan organisasi.

PT. Media Antar Nusa merupakan sebuah badan penyedia jasa pembuatan web. Namun sekarang Nusanet menjadi sebuah perusahaan ISP berlisensi nasional dari Dirjen Postel yang pertama tumbuh dari luar pulau Jawa dan juga adalah perusahaan pertama di luar pulau Jawa yang memenuhi persyaratan sertifikasi

sebagai 'Microsoft Certified Partner). Dengan kepuasan pelanggan Nusanet berkembang dan sekarang memiliki koneksi Internet langsung ke USA, STIX (SingTel Internet eXchange) dan IIX (Indonesia Internet eXchange).

PT Media Antar Nusa sudah berjalan di bidang jasa ini cukup lama, mulai dari Tahun 1996 sampai sekarang ini. Dengan seluruh pencapaian selama 20 tahun tersebut, banyak hal yang terus diperbaiki oleh PT Media Antar Nusa dalam perjalanan usahanya. Juga, seluruh pencapaian ini tentu saja tidak lepas dari andil para karyawannya yang sudah memberikan loyalitas untuk membangun perusahaan mereka untuk menjadi yang terbaik di antara yang terbaik. Karyawan PT Media Antar Nusa menjadi senjata utama dalam perkembangan perusahaan agar lebih maju.

Fenomena yang terlihat dilapangan yakni di PT Media Antar Nusa, terdapat adanya stres kerja pada karyawan. Setelah di teliti ternyata hal ini disebabkan karena karyawan yang kurang nyaman pada pekerjaannya, beberapa karyawan mengaku alasannya karena mereka kurang nyaman pada penempatan posisi kerjanya dan tertekan bekerja yang selalu di tuntutan harus sempurna untuk memberikan pelayanan terhadap kualitas jasa perusahaannya.

Untuk membuktikan fenomena diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan PT. Angkasa pura :

*“karena perusahaan ini bergelut di bidang IT jadi di butuhkan konsentrasi yang kuat dan kemampuan yang handal dibidangnya masing-masing. Misalnya si A yang jobdisk nya pada bidang Web Programmer harusnya di tempatkan pada tempatnya, si B yang jobdisk nya pada bidang System Administrator ya di sesuaikan pula pada tempatnya, jadi karyawan tidak merasa pusing, jenuh dan gak jarang kalau ada deadline karyawan stress*

*duluan, tapi karena ini sudah aturan kerja karyawan pun harus menghadapinya”.*

Dan untuk mengakuratkan hasil fenomena diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Personalia PT Media Antar Nusa yang mengatakan :

*“Iya kakak sebagai personalia juga sudah mendengar keluhan karyawan, tapi pada dasarnya perusahaan mempunyai kewenangan untuk memajukan perusahaannya dan semua kebijakan yang di buat dan di tentukan oleh perusahaan pastinya sudah dengan penuh pertimbangan untuk akhirnya di sahkan sebagai ketentuan yang harus di ikuti oleh para pekerja. Jadi kakak meletakkan mereka dari awal mereka bergabung di perusahaan ini sesuai dengan kemampuan masing-masing. Mungkin mereka terkadang merasa stres karena pekerjaan dibidang IT ini kan memang dibutuhkan konsentrasi yang kuat dan kemampuan yang menguras pikiran untuk mengerjakannya, hanya saja harus dijalankan dengan sabar dan ikhlas agar semua pekerjaan tidak terbebani. Tapi walaupun demikian, kakak sebagai personalia akan mengadakan evaluasi kepada karyawan, agar kedepannya mereka bisa bekerja lebih maksimal lagi dan dapat nyaman di perusahaan ini sehingga dapat sama-sama menguntungkan bagi perusahaan dan karyawan”.*

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa subjek memiliki kompetensi yang kurang sesuai dengan penempatan kerjanya, dan tentunya hal ini akan berdampak pada tujuan perusahaan. Sudah seharusnya pihak perusahaan harus memperbaiki kesalahan yang ada, agar tidak berdampak buruk yang lebih jauh bagi karyawan maupun perusahaan

Berdasarkan latar belakang inilah peneliti tertarik dan memutuskan untuk mengadakan penelitian yang berjudul: “Hubungan Kompetensi Dengan Stres Kerja Pada karyawan PT. Media Antar Nusa”.

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas bahwasannya, Sebagian stres bisa bersifat positif dan sebagian lagi negatif. Dewasa ini para peneliti berpendapat bahwa stres tantangan, atau stres yang menyertai tantangan di lingkungan kerja (seperti memiliki banyak proyek, tugas dan tanggung), beroperasi sangat berbeda dari stres hambatan, atau stres yang menghalangi mencapai tujuan (birokrasi, politik kantor, kebingungan terkait tanggung jawab kerja). Sebagai definisi dapat dikatakan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang (Siagian, 2007).

Stres kerja mengakibatkan kelelahan kerja, seringkali tanda awal dari stres kerja adalah suatu perasaan bahwa dirinya mengalami kelelahan emosional terhadap pekerjaan-pekerjaan. Bila diminta menjelaskan yang dirasakan, seorang karyawan yang lelah secara emosional akan merasa kehabisan tenaga dan lelah secara fisik.

Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam (Anoraga 2001). Stres merupakan sesuatu yang tidak menyenangkan atau dapat menggangukannya. Respon seorang individu terhadap stressor tergantung pada kepribadian, sumber-sumber daya yang ada untuk membantu mereka mengatasi, dan konteks dimana stres terjadi (Daft, 2006). Kesimpulannya yaitu stres kerja merupakan sesuatu mengganggu mental seseorang yang merupakan suatu bentuk tanggapan terhadap hal-hal yang terjadi.



Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka diidentifikasi permasalahan yang akan diteliti yaitu “Hubungan Kompetensi Dengan Stres kerja Pada karyawan PT. Media Antar Nusa”

### **C. BATASAN MASALAH**

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi pada masalah tentang Kompetensi Dengan Stres Kerja Pada Karyawan PT. Media Antar Nusa.

### **D. RUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: “Apakah ada hubungan antara Kompetensi Dengan Stres Kerja Pada Karyawan PT. Media Antar Nusa.

### **E. TUJUAN PENELITIAN**

Sehubungan dengan uraian pada latar belakang dan permasalahan yang dikemukakan diatas, dan selayaknya sebuah penelitian ilmiah harus memiliki tujuan, maka adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan hubungan antara Kompetensi Dengan Stres Kerja Pada Karyawan PT. Media Antar Nusa.

## **F. MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Manfaat teoritis**

Dari hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi, yaitu untuk memperkaya teori tentang kompetensi dengan stres kerja.

### **2. Manfaat praktis**

Manfaat penelitian ini, di harapkan dapat menjadi masukan dan menambah wawasan peneliti dan pengalaman berharga dalam melatih kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kompetensi dan Stres kerja.

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan pustaka dan menjadi bahan penelitian penelitian selanjutnya pada masa yang akan datang agar hasilnya lebih berkualitas.
- b. Selain itu, bagi karyawan agar dapat menjaga keseimbangan antara kebutuhan dan harapan karyawan terhadap organisasi dengan apa yang diharapkan organisasi terhadap karyawan yang sedang meningkatkan kualitas kerjanya, sehingga akan tercapai hasil yang maksimal baik bagi pribadi karyawan, pihak perusahaan ataupun bagi masyarakat.