

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Suatu perusahaan yang sukses, selalu memperhatikan faktor-faktor penentu kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Salah satunya adalah faktor sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam setiap kegiatan perusahaan, karena suatu organisasi baik perusahaan maupun instansi dalam melakukan aktivitasnya sudah tentu memerlukan sumber daya manusia yang mendukung usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Karyawan yang ada menjadi penggerak seluruh aktivitas yang dilakukan. Pada era globalisasi ini, yang merupakan era kompetisi global, setiap perusahaan menghadapi tingkat persaingan yang semakin tajam dan menuntut setiap perusahaan untuk terus meningkatkan kinerjanya dan memiliki keunggulan kompetitif tertentu dibandingkan dengan para pesaingnya. Hal ini memaksa setiap perusahaan harus dapat bekerja lebih efisien, efektif dan produktif. Sumber daya manusia harus dapat dikelola, dan hal ini tergantung dari manajemen organisasi dalam mengelola sumber daya manusia guna mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

Seiring dengan meningkatnya persaingan yang terjadi, perkembangan ekonomi yang cepat, perampangan perusahaan sebagai akibat dari krisis yang berkepanjangan telah menimbulkan dampak yang merugikan bagi ribuan bahkan jutaan tenaga kerja. Perusahaan juga harus selalu mengikuti perkembangan teknologi untuk tetap di dalam dunia persaingan yang ketat ini. Kecanggihan teknologi ini pun tidak akan pernah lepas dari dukungan manusia sebagai pelaksana kegiatan

operasionalnya agar mampu menghasilkan output yang sesuai dengan tingkat efisiensi yang diharapkan. Secara langsung maupun tidak, kecanggihan teknologi ini membawa perubahan dalam kehidupan manusia. Perubahan-perubahan ini membawa dampak bagi setiap individu, yaitu tuntutan yang lebih tinggi lagi untuk dapat bekerja lebih efisien dan lebih efektif lagi. Perubahan ini juga memaksa setiap individu untuk beradaptasi. Mereka yang tidak mampu beradaptasi akan terjebak pada situasi yang penuh pertentangan. Individu yang tidak mampu beradaptasi akan menemukan kendala atau suatu hambatan dalam produktifitasnya sebagai karyawan dalam menghasilkan kinerja. Para pekerja di setiap level juga mengalami tekanan dan ketidakpastian.

Robbins dan Judge (2007), berpendapat bahwa “ beberapa karyawan kerap kali menggunakan stress kerja sebagai sesuatu yang positif untuk meningkatkan kinerja mereka agar lebih maksimal”. Pendapat Robbins dan Judge tersebut dapat disimpulkan bahwa. Ada juga sikap karyawan yang dimana sikap seseorang yang dihadapkan pada tuntutan pekerjaan dan beban kerja yang melampaui kemampuan individu tersebut, maka hal ini dapat mengakibatkan stress bagi karyawan tersebut. Stress yang dialami melibatkan juga pihak organisasi atau perusahaan tempat individu bekerja. Penyebabnya tidak hanya di dalam perusahaan, karena masalah rumah tangga yang terbawa ke pekerjaan dan masalah pekerjaan yang terbawa ke rumah dapat juga menjadi penyebab stress kerja. Hal ini mengakibatkan dampak negatif bagi perusahaan dan juga individu.

Berangkat dari situasi inilah yang sering memicu terjadinya stress kerja pada diri seorang karyawan atau individu di dalam suatu organisasi. Stress adalah

respon alami dari tubuh manusia ketika mengalami tekanan dari lingkungan. Manusia akan cenderung mengalami stress apabila manusia tidak dapat menyesuaikan antara keinginan dan kenyataan yang ada. Stress pada karyawan sebagai salah satu akibat dari bekerja perlu dikondisikan pada posisi yang tepat agar kinerja mereka juga pada posisi yang diharapkan. Menurut Luthans (Yulianti, 2000), stress didefinisikan sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stress kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda.

PT. ISS adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang fasilitas pelayanan (perusahaan bidang usaha bagian kebersihan dan perawatan gedung). PT. ISS Indonesia adalah bagian dari salah satu kelompok terbesar di dunia fasilitas pelayanan. Didirikan di Jakarta, PT. ISS Indonesia kini telah menjadi pembersihan terkemuka dan fasilitas perusahaan jasa, yang berjumlah lebih dari 2000 pelanggan dan lebih dari 50.000 karyawan saat ini. PT. ISS berusaha untuk mengembangkan dan memelihara lingkungan yang berkelanjutan dan terlihat untuk memimpin industri dengan menetapkan standar uji praktek terbaik dan mempertahankan kinerja unggul. PT. ISS juga berinvestasi dalam inovasi produk dan layanan yang berfokus pada teknologi dan sistem yang menggunakan sumber daya keuangan, alam, dan sosial secara efisien, efektif, dan ekonomis dalam jangka panjang.

PT. ISS Indonesia adalah perusahaan terbesar dan terbaik fasilitas jasa yang menawarkan layanan kelas dunia untuk rumah sakit, komersial, kantor, sekolah dan kampus, pameran, mall dan eceran, pusat hiburan. Saat ini PT. ISS mempekerjakan 53.000 orang dengan 3.500 posisi pengawas dan 350 manajer profesional yang terlatih, terampil dan berdedikasi untuk melayani pelanggan kami.

Salah satu bagian dari PT. ISS adalah *cleaning service*. *Cleaning Service* adalah suatu pekerjaan yang bergerak di bidang jasa bagian kebersihan, dan perawatan gedung. Sebagai seorang karyawan *cleaning service* diharapkan mampu berpakaian seragam yang rapih dan sopan, mengerjakan semua pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya yang sesuai dengan *job description*. Para petugas *cleaning service* mengerjakan tugas seharian, tanpa kenal lelah, terus bekerja dengan ikhlas dengan senyum yang terus tersungging di bibir, keramahan mereka ketika dalam bekerja sangat diutamakan. Pekerjaan yang dilakukan sesuai SOP (*Standart Operation Prosedur*) dengan aturan pembersihan terjadwal. Membersihkan tempat-tempat yang mengandung resiko kecelakaan harus menggunakan alat pelindung diri yang sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukan (keamanan kerja, keselamatan kerja, kesehatan kerja). Pekerjaan *cleaning service* dilakukan selama 24 jam termasuk hari libur nasional. Petugas kebersihan dalam menjalankan tugasnya biasanya terbagi ke dalam dua shift (1 shift = 8 jam), yang tentunya beban kerja yang ditanggung oleh seorang petugas kebersihan sangat berat dan melelahkan.

Orang-orang yang berada di sekitar petugas *cleaning service* sering kali menganggap remeh pekerjaan ini. Contohnya adalah ketika mereka sedang mengepel lantai lalu kita lewat dengan sepatu yang berlumur kotoran, para petugas kebersihan sering kali mendapati kamar mandi berbau tidak sedap atau ada kotoran-kotoran

yang tidak disiram. Hal tersebut tentunya dapat membuat berat hati para petugas kebersihan dalam melakukan pekerjaannya dan dapat meningkatkan stress kerja yang dialami oleh para petugas kebersihan, belum lagi konflik yang terjadi di dalam tim kerjanya. Akibat adanya stress kerja dan konflik yang terjadi di dalam tim kerjanya yang dialami oleh para petugas kebersihan ini, mereka kerap kali merasa berat hati dan malas untuk melakukan pekerjaannya sebagai petugas kebersihan. Contohnya adalah mereka jadi kurang ramah terhadap orang-orang, pekerjaan yang sudah menjadi uraian tugasnya sering kali dikerjakan tidak dengan sepenuh hati, mereka sering kali tidak termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya, sering kali lalai dalam melakukan pekerjaannya yang sudah menjadi uraian tugasnya, dan daftar ketidakhadiran meningkat.

Stress kerja yang dialami pada karyawan tentunya sangat mengganggu kinerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut. Dari kinerja karyawan yang menurun tersebut, maka akan mengganggu juga produktivitas perusahaan dan perjalanannya dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian yang berjudul **“Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT.ISS yang bertugas di Universitas Kristen Maranatha”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian dari latar belakang penelitian diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut ini.

1. Bagaimana stress kerja yang terjadi pada karyawan PT. ISS bagian *cleaning service* yang bertugas di Universitas Kristen Maranatha ?

2. Bagaimana kinerja karyawan PT. ISS bagian *cleaning service* yang bertugas di Universitas Kristen Maranatha ?
3. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan PT. ISS bagian *cleaning service* yang bertugas di Universitas Kristen Maranatha ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengumpulkan data, mengolah, menganalisa dan menginterpretasikannya untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat dalam memenuhi ujian sidang sarjana lengkap Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Selain itu, penelitian ini juga mempunyai sejumlah tujuan sebagai berikut ini.

1. Mengetahui stress kerja yang terjadi pada karyawan di PT. ISS bagian *cleaning service* yang bertugas di Universitas Kristen Maranatha.
2. Mengetahui kinerja karyawan PT. ISS bagian *cleaning service* yang bertugas di Universitas Kristen Maranatha.
3. Mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan PT. ISS bagian *cleaning service* yang bertugas di Universitas Kristen Maranatha.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini selain dapat berguna bagi penulis sendiri, juga dapat berguna bagi pihak-pihak lain. Kegunaan yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

1. Bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian, agar dapat memperhatikan beberapa hal yang dapat menyebabkan stress kerja pada karyawan, serta untuk menambah sumber wawasan sebagai pertimbangan bagi kegiatan karyawan di masa yang akan datang.
2. Bagi peneliti, untuk memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam mengenai ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Bagi pembaca, agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya memperhatikan stress kerja yang terjadi pada karyawan.