

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pertumbuhan teknologi saat ini sangat mempengaruhi perkembangan zaman yang semakin maju dan modern. Berbagai negara-negara di dunia termasuk di Indonesia, bahkan yang dulunya didalam suatu pekerjaan masih menggunakan sistem manual sekarang sudah digantikan dengan sistem *online*. Pada perkembangan zaman yang semakin maju, canggih dan modern ini, diharapkan perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia harus bisa berkembang mengikuti perkembangan zaman yang ada. Oleh karena itu, perusahaan yang ada harus mampu bersaing, sehingga pada setiap perusahaan harus mempunyai keunggulan dibandingkan perusahaan lainnya sebagai perusahaan yang terbaik dan kuat agar dapat bertahan. Dengan demikian sebuah perusahaan harus benar-benar memperhatikan pengoprasionalnya, terutama manajemen sumber daya manusianya.

Menurut Viethzal (2014), manajemen sumber daya manusia mempunyai peran dan fungsi sangat penting dalam perkembangan perusahaan dalam mencapai tujuan. Tujuannya untuk meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial, tetapi juga menyeimbangkan tantangan organisasi, fungsi sumberdaya manusia, dan orang-orang yang terpengaruh. Sumber daya manusia merupakan asset terpenting bagi perusahaan yang harus tetap diperhatikan. Tanpa adanya

manajemen SDM dalam perusahaan tidak mungkin perusahaan tersebut dapat bergerak dan berjalan menuju yang diinginkan. Dalam lingkungan pekerjaan kemungkinan terjadi hal-hal yang dapat mengganggu SDM tentulah ada. Pengganggu pekerjaan tersebut salah satunya adalah stres.

Suatu perusahaan dituntut untuk dapat menghasilkan suatu pekerja yang benar-benar kompeten dan dapat diandalkan pada segala bidang, dimana dalam proses pelaksanaannya tidak menutup kemungkinan adanya konflik antar kepentingan bagi perusahaan maupun pekerja itu sendiri sehingga konflik itu dapat mempengaruhi perilaku kerja seseorang yang akan berakibat pada pekerjaannya. Adanya perubahan dengan tuntutan tertentu pada tenaga kerja seperti tuntutan dalam hal target penjualan yang tinggi, penguasaan teknologi baru, batasan atau waktu yang lebih ketat atau deadline waktu penyelesaian tugas, hasil kerja serta perubahan dalam hal peraturan kerja dan perubahan hal lainnya dapat menimbulkan suatu situasi yang menekan tenaga kerja yang bersangkutan. Jika tenaga kerja tersebut sebagai individu tidak dapat dengan segera menyesuaikan diri maka tenaga kerja dapat mempersepsikan perubahan tersebut sebagai tekanan yang mengancam dirinya sehingga dapat menimbulkan stres kerja bagi tenaga kerja tersebut (Viethzal, dkkk. 2014 :7).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa adanya perubahan dan tuntutan atau beban kerja pada karyawan seperti tuntutan target penjualan yang tinggi, penguasaan teknologi baru, batasan waktu kerja yang ketat atau deadline waktu penyelesaian tugas, peraturan kerja yang ketat, akan tetapi karyawan berhasil mengerjakan tuntutan atau beban kerja yang sangat sulit,

artinya karyawan tersebut mampu mengubah tuntutan atau beban kerja tersebut menjadi sebuah tantangan pekerjaan sehingga stres kerja dapat diatasi dengan baik.

Menurut Sunyoto (2001: 392), stres yang timbul karena ketidakjelasan sasaran akhirnya mengarah ketidakpuasan pekerjaan kurang memiliki kepercayaan diri, rasa diri tidak berguna, rasa harga diri yang menurun, depresi, motivasi rendah untuk bekerja, peningkatan tekanan darah dan detak nadi, dan kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan aspek yang penting terkait dengan kinerja, apabila kinerja baik maka perusahaan akan mendapat keuntungan begitu sebaliknya, sehingga karyawan harus mendapatkan perhatian lebih untuk mengelola manajemen stres kerja untuk kelangsungan suatu perusahaan untuk mencapai hasil kinerja yang maksimal.

Kinerja karyawan merupakan hasil sumbangan yang dicapai karyawan sesuai dengan standart ukuran yang telah ditentukan untuk mencapai kelangsungan suatu perusahaan. Kinerja karyawan merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen pada sebuah organisasi. Oleh karena itu manajemen harus mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan serta memberikan tolak ukur kinerja seperti, kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Dengan demikian suatu perusahaan harus memenuhi kebutuhan dan menciptakan kenyamanan kerja untuk karyawan dalam pemenuhan waktu, pekerjaan itu sendiri, kepribadian, upah dan promosi, teman kerja, lingkungan kerja (Luthan 2006 : 243).

Stres kerja yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada kinerja karyawan serta ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Seperti penelitian yang dilakukan Charisma (2014) variabel yang diteliti yaitu stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dalam penelitian menjelaskan stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi stres kerja yang dialami maka akan menurunkan kinerja karyawan pada sebuah perusahaan. Hal ini relevan dengan penelitian yang dilakukan Wijaya dkk (2014), menjelaskan bahwa stres kerja berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Begitu juga dengan penelitian Sanjaya (2012), menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Namun sebaliknya hasil penelitian yang dilakukan Sutrisno (2014), pengaruh stres kerja terhadap karyawan menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh kepada kinerja karyawan karena karakteristik dan semangat kinerja karyawan yang tinggi. Hal ini juga relevan dengan penelitian Gaffar (2012), menunjukkan bahwa stres faktor individual dan faktor organisasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan, yang artinya stres maupun tidak stres karyawan tetap bekerja dengan baik tidak ada penurunan kinerja.

Berdasarkan penjelasan diatas, kinerja perlu mendapatkan perhatian untuk meningkatkan kemampuan menghadapi persaingan dan banyak faktor yang menjadi beban kerja yang berlebihan diantaranya keterdesakan waktu, bekerja

lebih professional untuk kepuasan pelanggan, serta *double job* dan tuntutan tugas yang banyak harus terselesaikan dalam waktu tertentu dan masih butuh waktu beradaptasi terhadap pekerjaan. Hal ini yang mengakibatkan suasana di lingkungan kerja menjadi tidak harmonis, tegang, emosi, karena banyaknya tuntutan yang diberikan manajemen sehingga karyawan menjadi stres.

Setiap perusahaan mempunyai sebuah kegiatan penjualan yang biasa disebut dengan ritel. Ritel merupakan kegiatan usaha menjual barang atau jasa kepada perorangan untuk keperluan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga. Sedangkan pengecer merupakan pengusaha yang menjual barang secara jasa kepada eceran kepada masyarakat sebagai konsumen, ritel perorangan atau peritel kecil memiliki jumlah gerai bervariasi, mulai dari satu gerai hingga lebih (Hendri Ma'ruf 2005:71). Sedangkan menurut Thoyib (1998:1), menyatakan bisnis ritel meliputi seluruh aktivitas yang melibatkan penjualan barang dan jasa langsung kepada konsumen. Ritel mempunyai ciri-ciri khusus yang membedakan dengan bisnis yang lain, yaitu: jumlah pembeli yang sangat besar namun masing-masing pembeli melakukan pembelian dalam volume yang sangat kecil. Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa ritel adalah suatu kegiatan atau usaha penjualan barang maupun jasa kepada masyarakat sebagai konsumen yang salah satunya adalah Indomaret. Ritel ini mempunyai banyak cabang salah satunya Indomaret cabang keputih 1 Surabaya adalah perusahaan ritel yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Indomaret Keputih 1 Surabaya merupakan salah satu minimarket yang berada di daerah yang tempatnya sangat strategis dekat dengan, keramaian, mahasiswa-mahasiswa, di

daerah tersebut juga terdapat perguruan tinggi seperti, Institut Teknologi Sepuluh November ITS, Universitas Hang Tuah, Universitas WR. Supratman bahkan terdapat pasar tradisional serta dekat dengan , masjid As-Sa'adah, yayasan pendidikan islam tarbiyatul aulad mulai SD-SMP-SMA, SD Muhammadiyah 26 Surabaya.

**Tabel 1.1 Daftar Jumlah Rata-Rata Konsumen Tahun 2018**

No	Nama Toko	Karyawan	Jumlah rata-rata konsumen
1.	Indomaret Keputih 1 Surabaya	10	1300/hari

Sumber: Indomaret Keputih 1 Surabaya

Berdasarkan banyaknya jumlah pelanggan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya kurang lebih 1300 orang setiap harinya. Sedangkan jumlah karyawan hanya 10 orang yang terdiri dari 1 kepala toko, 1 asisten kepala toko, 2 Mechandiser, 3 kasir, 3 pramuniaga. Disamping itu tuntutan pekerjaan dari manajemen dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan. Sehingga peneliti menyimpulkan stres kerja positif ini merupakan hal yang menarik untuk dikaji dalam penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya dan adanya ketertarikan peneliti dalam hal stres kerja, peneliti ingin melakukan penelitian yang membahas mengenai “Peranan Stres Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah secara umum adalah peranan stres kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan indomaret keputih 1 Surabaya. Namun secara lebih rinci rumusan masalah tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut: permasalahan yang akan disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana stres kerja pada karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Keputih 1 Surabaya?
2. Bagaimana kinerja karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Keputih 1 Surabaya?
3. Bagaimana peranan stres kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Indomarco Prismatama cabang Keputih 1 Surabaya?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang di uraikan di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui stres kerja pada karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Keputih 1 Surabaya.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Keputih 1 Surabaya.
3. Untuk mengungkap peranan stres kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Indomarco Prismatama Cabang Keputih 1 Surabaya

#### **D. Manfaat Penelitian**

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Diharapkan dapat mengembangkan wawasan dan pengetahuan di bidang ekonomi terutama dalam ruang lingkup stres kerja dan pengembangan manajemen SDM dalam mengelola stres kinerja karyawan.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan bagi perusahaan penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen perusahaan untuk bahan pertimbangan, pemikiran, serta saran kepada perusahaan dalam mengambil keputusan dan mengetahui tantangan-tantangan kerja karyawan Indomaret Cabang Keputih 1 Surabaya.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi peneliti selanjutnya, dan sebagai sarana mengevaluasi sejauh mana system pendidikan yang dijalankan apakah sudah sesuai dengan keadaan riil dunia kerja

## **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai proposal skripsi yang akan peneliti susun, maka akan dikemukakan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

2. Bab II Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang landasan teori, organisasi, stres kerja, kinerja, ritel, penelitian terdahulu dan kerangka konseptual

3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, keterlibatan peneliti, teknik pemilihan informan, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik dan analisis data, serta keabsahan temuan.

4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang Gambaran Umum Subjek Penelitian, Deskripsi hasil penelitian dan Pembahasan.

5. Bab V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.