

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manajemen SDM mempunyai peran dan fungsi sangat penting dalam perkembangan perusahaan dalam mencapai tujuan. Tujuannya adalah 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 sumber daya manusia dan orang-orang yang terpengaruh (Veithzal, dkk. 2014:8-9). Secara fungsional manajemen SDM memiliki beberapa fungsi terkait dalam menjalankan operasionalnya, meliputi fungsi perencanaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian dan pemeliharaan (Yani, 2012:4-5). Berhasil atau tidaknya fungsi-fungsi tersebut tergantung pada kualitas sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.

Manajemen SDM didasari suatu konsep bahwa karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata-mata menjadi sumber daya bisnis. Karyawan adalah aset utama dalam perusahaan dan merupakan salah satu unsur manajemen SDM. Tanpa adanya unsur manusia dalam perusahaan tidak mungkin perusahaan tersebut dapat bergerak dan berjalan menuju yang diinginkan (Veithzal, dkk. 2014 : 7).

Seiring dengan perkembangan arus globalisasi yang begitu pesat, perusahaan-perusahaan menghadapi berbagai macam tantangan. Tantangan-tantangan tersebut bisa berasal dari lingkungan internal organisasi maupun dari

lingkungan eksternal organisasi. Manajemen SDM perlu melakukan upaya peningkatkan kualitas sumber daya manusia. Membantu menciptakan lingkungan-lingkungan kerja yang bisa membantu para karyawan mencapai tingkatan-tingkatan yang tinggi, akan tetapi tidak mengarah ke terciptanya stres negatif. Pentingnya manajemen SDM memberi perhatian khusus yaitu menekan stres negatif menjadi stres positif dengan melakukan berbagai pengembangan SDM. Memberikan tantangan-tantangan kerja yang bisa meningkatkan kinerja dan membantu para karyawan bisa menikmati pekerjaannya (Hargrove, dkk. 2013).

Banyak yang menjadi faktor penyebab sumber stres kerja. Menurut Robbins dan Judge (2016:431-432), faktor-faktor sumber stres tersebut meliputi faktor lingkungan, seperti ketidak-pastian ekonomi, ketidak-pastian politik dan perubahan teknologi. Faktor organisasi, seperti tuntutan tugas, tuntutan peranan dan tuntutan interpersonal. Faktor pribadi, seperti permasalahan keluarga, permasalahan ekonomi dan karakter individu itu sendiri. Sedangkan menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1992:203-204), memandang stres sebagai sesuatu yang melibatkan interaksi antara individu dan lingkungan tersebut dengan ukuran interaksi stimulus, interaksi tanggapan, dan interaksi tanggapan stimulus. Faktor internal organisasi stres seringkali dikonseptualisasikan sebagai sebuah konsep yang negatif yang berhubungan dengan stimuli yang tidak nyaman sebagai kondisi yang membahayakan.

Berdasarkan hasil studi empiris Selye (1987), bahwa stres yang sifatnya baik disebut dengan *eustress* yaitu menggambarkan bahwa bentuk positif dari stres sebagai sebuah cara bahwa individu-individu bereaksi terhadap berbagai *stressor* dengan emosi-emosi yang positif. Stres positif untuk

mengacu pada konseptualisasi-konseptualisasi yang secara umum bersifat positif apakah pada tataran stimulus, respon atau hasil.

Manajemen SDM melakukan berbagai upaya untuk mengelola stres-stres melalui konsep pengembangan SDM untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Hasil penelitian dalam pengembangan SDM menurut Hargrove, dkk (2015) menyatakan bahwa Model *eustress* pengembangan SDM memberikan kontribusi penjelasan tentang efektivitas praktek-praktek pengembangan SDM yang ada berdasarkan berbagai literatur tentang stres organisasi. Hasil penelitiannya dirumuskan melalui praktek-praktek pengembangan SDM dengan berbagai intervensi-intervensi, yaitu intervensi primer, intervensi sekunder dan intervensi tersier.

Menurut Podsakoff (2007) *stressor-stressor* tantangan didefinisikan sebagai tuntutan-tuntutan tempat kerja yang dinilai mendorong penyelesaian tugas-tugas di tempat kerja yang cenderung dinilai positif bisa mendorong penyelesaian tugas-tugas pekerjaan dengan baik dan pengembangan diri individu, *stressor* yang menghambat merupakan tuntutan-tuntutan di tempat kerja yang cenderung dinilai sebagai penghambat bagi penyelesaian tugas-tugas pekerjaan dan pengembangan diri individu.

Temuan tersebut mendukung pemikiran bahwa *stressor-stressor* tantangan yang secara positif terkait dengan perilaku-perilaku dan hasil-hasil yang diharapkan dan *stressor-stressor* hambatan yang secara negatif terkait dengan perilaku-perilaku dan hasil-hasil yang tidak diharapkan. Hasil-hasil studi menunjukkan bahwa *stressor-stressor* hambatan cenderung secara positif berhubungan dengan hal-hal yang tidak diinginkan, atau sebaliknya secara negatif berhubungan dengan hal-hal yang diharapkan. *Stressor* tantangan yang diidentifikasi oleh Podsakoff meliputi empat faktor yaitu irama kerja, beban kerja, kompleksitas kerja dan tanggungjawab kerja.

Menantang karyawan dengan beban kerja diartikan bahwa pekerjaan yang dibebankan kepada seorang karyawan harus bisa merangsang dan mendorong karyawan yang bersangkutan untuk memaksimalkan kinerjanya, bukan untuk berkutat dengan tugas-tugas yang terlalu sulit atau terlalu banyak untuk diselesaikan (Podsakoff, 2007).

Goldilocks Porridge dalam jurnal Hargrove (2015) berpendapat bahwa “pekerjaan yang menantang tidak boleh terlalu dingin atau terlalu panas yang artinya Pekerja-pekerja yang dibebani tugas-tugas yang terlalu mudah atau terlalu sedikit tidak akan membangkitkan kemampuan kinerjanya secara maksimal. Sementara itu, ekspektasi-ekspektasi yang tidak realistis dan terlalu tinggi pada dasarnya juga bukan merupakan solusi. Pekerjaan yang membebani karyawan-karyawan dengan tuntutan-tuntutan yang terlalu sulit atau secara kuantitatif terlalu menyulitkan akan menimbulkan *distress*, kegagalan, dan konsekuensi-konsekuensi negatif lainnya. Pekerjaan yang menantang akan menemukan medium yang membahagiakan. Para karyawan didorong untuk mencapai kemampuan-kemampuan tertingginya baik dari segi tingkat kesulitan maupun kuantitas tugas yang dibebankan”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebab permasalahan yang diteliti cukup kompleks. Fokus dalam penelitian ini adalah tentang stres positif dalam peningkatan kinerja karyawan, walaupun stres negatif tetap menjadi faktor utama yang masih tersebar di berbagai organisasi dan masih punya pengaruh yang kuat terhadap individu. PT Infopromo Citisetia adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pemasaran sekaligus penjualan kartu kredit. Dengan jumlah karyawan sales marketing kurang lebih 50 orang, dimana setiap sales marketing dituntut untuk memenuhi target setiap bulannya. Ketatnya persaingan setiap perusahaan untuk menawarkan produk yang sejenis membuat setiap sales marketing harus mampu mengelola stres masing-masing individu.

Berdasarkan uraian dari latar belakang permasalahan di atas maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul

“Peranan Faktor Stres Positif Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Sales Marketing PT. Infopromo Citisetia”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang uraian di atas, maka fokus penelitian secara umum adalah mengenai peranan faktor stres positif dalam peningkatan kinerja karyawan sales marketing PT. Infopromo Citisetia. Namun secara lebih rinci fokus penelitian tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Bagaimana faktor stres positif pada sales marketing PT. Infopromo Citisetia?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada sales marketing PT. Infopromo Citisetia?
3. Bagaimana peranan faktor stres positif dalam peningkatan kinerja karyawan sales marketing PT. Infopromo Citisetia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian secara umum adalah untuk mengetahui bagaimana peranan faktor stres positif dalam peningkatan kinerja sales marketing PT. Infopromo Citisetia. Namun, secara lebih rinci tujuan penelitian tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana faktor stres positif pada karyawan sales marketing PT. Infopromo Citisetia.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada sales marketing PT. Infopromo Citisetia.
3. Untuk mengetahui bagaimana peranan faktor stres positif dalam meningkatkan kinerja karyawan sales marketing PT. Infopromo Citisetia.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi pihak-pihak sbb :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan di bidang ekonomi terutama dalam ruang lingkup stres kerja dan konsep-konsep pengembangan manajemen SDM dalam mengelola stres kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan, pemikiran, serta saran bagi perusahaan dalam mengambil keputusan dan mengetahui tantangan-tantangan kerja apa saja yang bisa meningkatkan kinerja sales marketing karyawan PT.Infopromo Citisetia.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya

Diharapkan dapat menjadi bahan referensi Universitas Muhammadiyah Surabaya, sebagai bahan pustaka bagi peneliti selanjutnya, dan sebagai sarana untuk mengevaluasi sejauh mana sistem pendidikan yang dijalankan apakah sudah sesuai dengan keadaan riil dunia kerja.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan proposal ini terdiri dari :

Bab I Pendahuluan

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

Bab II Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, keterlibatan peneliti, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, pengolahan data dan teknik analisis serta keabsahan temuan.