

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan suatu sistem ikatan formal yang terdiri dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan, untuk berdaya saing di bisnis yang semakin kompetitif perusahaan harus memiliki kapabilitas unggulan. Lingkungan dunia usaha mengalami perubahan yang sangat cepat, baik perubahan internal maupun eksternal. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong perusahaan ke arah kompetisi yang semakin kompetitif. Teknologi berkembang dengan sangat pesat sehingga menimbulkan persaingan dunia kerja yang semakin meningkat.

Hal ini terbukti adanya suatu kebutuhan-kebutuhan atau tuntutan dalam aplikasi dunia kerja, untuk dapat memenuhi tuntutan tersebut maka sumber daya manusia yang ada harus berkualitas sehingga dapat seimbang dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Di era perdagangan bebas saat ini banyak perusahaan yang berstandar internasional dan didukung oleh tenaga-tenaga profesional yang berkompeten dibidangnya.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting bagi setiap perusahaan, sebab tanpa sumber daya manusia tujuan dan sasaran perusahaan tidak akan tercapai sesuai yang direncanakan. Oleh karena itu, peranan sumber daya manusia dalam hal karyawan sangat penting dalam setiap perusahaan. Karyawan

sebagai pelaksana dalam kegiatan perusahaan dituntut memiliki sikap mental yang baik sehingga menunjang kegiatan perusahaan dalam pencapaian tujuannya.

Berhasilnya tujuan perusahaan tidak hanya ditentukan dengan alat-alat teknologi yang lengkap tetapi juga ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia merupakan alat penggerak utama di setiap kegiatan perusahaan, sebagai alat penggerak perusahaan karyawan dituntut melakukan yang terbaik untuk perusahaan. Ini berakibat pada ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan yang dimiliki karyawan sehingga karyawan bekerja dibawah tekanan dan mengalami stres kerja.

Stres kerja merupakan kondisi dimana karyawan mengalami tekanan karena ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan dalam menyelesaikan pekerjaan. Banyak faktor yang menyebabkan karyawan mengalami stres kerja, diantaranya karena lingkungan kerja, beban kerja, keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, budaya kerja, hubungan dengan rekan kerja, motivasi dalam bekerja, dan kecerdasan emosional.

Faktor pertama yang mempengaruhi stres kerja adalah lingkungan kerja. Kondisi lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap tingkat stres kerja pada karyawan. Lingkungan kerja yang kurang baik seperti tidak nyaman, dekat dengan pusat keramaian, kurangnya penerangan, rawan banjir, bising, dan kotor dapat mengganggu konsentrasi kerja pada karyawan sehingga pada akhirnya menyebabkan tingkat stres yang tinggi dialami oleh karyawan.

Lingkungan yang baik dapat mendukung karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Perusahaan yang memiliki lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan

kondusif akan tercipta bila semua pihak menginginkan ketertiban dalam bekerja. Hal ini membuat karyawan akan terhindar dari kejenuhan dan tekanan dalam diri karyawan yang dialami saat sedang bekerja, sehingga mengurangi stres kerja.

Lingkungan kerja yang nyaman para karyawan akan mendorong para karyawan untuk bekerja dengan sebaik-baiknya. Hal ini terjadi karena dengan adanya lingkungan yang baik seperti nyaman, kondusif, jauh dari daerah banjir, bersih, penerangan yang cukup akan mengurangi tingkat stres kerja pada karyawan. Pada kenyataannya, perusahaan tidak begitu memperdulikan kondisi lingkungan kerja pada karyawan, sehingga menimbulkan tingkat stres yang sangat tinggi akibat lingkungan kerja yang kurang kondusif.

Faktor lain yang mempengaruhi stres kerja adalah beban kerja. Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan berbeda-beda. Beban kerja terjadi ketika jumlah pekerjaan yang ditargetkan melebihi kemampuan karyawan untuk bekerja, banyaknya jumlah pekerjaan yang ditargetkan perusahaan akan membuat karyawan mengalami kelebihan beban kerja. Pekerjaan tidak sesuai *jobdesk* dan beragam membuat karyawan kelelahan dan merasa tertekan. Keadaan seperti ini membuat karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan yang ditargetkan dan menimbulkan stres kerja.

Tabel I.1

Beban Kerja Karyawan PT. Buanatechno Cipta Solusi Jakarta

Target	Rata-rata dicapai	Beban	Waktu
30 Outlet	15-20 Outlet	10-15 Outlet	1 Hari

Sumber: Hasil wawancara peneliti dengan kepala hrd.

Terbatasnya waktu dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja. Karyawan biasanya mempunyai kemampuan normal dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya, artinya jumlah pekerjaan atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang atau sekelompok orang selama periode waktu tertentu dalam keadaan normal. Pada saat tertentu perusahaan sering memberikan tugas berlebih dengan waktu yang terbatas. Akibatnya, karyawan mengalami stres kerja karena tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditargetkan. Terlihat jelas dengan adanya jam lembur pada perusahaan, untuk menyelesaikan pekerjaannya karyawan menambah jam kerja.

Selanjutnya, faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah budaya kerja. Budaya kerja yang baik dapat mengurangi tingkat stres kerja yang dialami karyawan. Budaya kerja yang baik tercipta sesuai dengan peraturan perusahaan yang ada dan ditunjang oleh kerja sama dengan sesama karyawan, pada akhirnya akan tercipta hubungan kerja yang baik terhadap sesama karyawan. Budaya kerja pada umumnya berhubungan langsung dengan kebijakan yang dibuat oleh pimpinan perusahaan, setiap pimpinan memiliki kebijakan yang berbeda-beda sehingga mempengaruhi proses organisasi dalam perusahaan. Karyawan dituntut untuk menyesuaikan diri dengan budaya kerja sesuai dengan kebijakan pimpinan perusahaan pada saat ia bekerja. Oleh karena itu, budaya kerja menjadi salah satu faktor tingginya tingkat stres kerja.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi stres kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja. Hubungan dengan rekan kerja merupakan hubungan yang dimiliki

karyawan satu dengan karyawan lainnya, atasan maupun bawahan. Hubungan kerja yang baik diantara karyawan sangat diperlukan agar terciptanya rasa nyaman dan tenang dalam menyelesaikan pekerjaan. Hubungan yang menyenangkan dan saling memberikan dukungan akan menimbulkan rasa kepercayaan antarpekerja dan memperlancar dalam menyelesaikan pekerjaan. Faktanya, tidak semua rekan kerja sesuai dengan apa yang kita harapkan, kesalahpahaman sering terjadi diantara sesama rekan kerja, hal ini secara tidak langsung membuat suasana kerja menjadi tidak nyaman dalam menyelesaikan pekerjaan yang berakibat meningkatnya stres kerja pada karyawan.

Selanjutnya, faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah motivasi. Karyawan menganggap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan hanya sebagai rutinitas sehingga mereka cenderung merasakan kebosanan, sedangkan di sisi lain perusahaan mengharapkan karyawan memiliki motivasi yang tinggi. Dengan adanya motivasi yang tinggi dalam diri karyawan akan mendorong karyawan untuk semaksimal mungkin dalam menyelesaikan pekerjaannya. Rendahnya motivasi yang dimiliki karyawan mengakibatkan tingginya tingkat stres yang dialami karyawan. Karyawan yang bekerja dengan motivasi yang tinggi dapat mengurangi rasa tertekan yang mengakibatkan stres dalam bekerja, sedangkan karyawan yang motivasinya rendah secara langsung mengakibatkan tingginya stres kerja.

Stres kerja juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengendalikan emosinya sehingga mengurangi stres kerja. Kecerdasan emosional sangat

berpengaruh terhadap stres kerja karena dengan kecerdasan emosional yang tinggi membantu karyawan untuk mengenali dan menggunakan emosinya dengan baik di dalam perusahaan. Dengan tingkat kecerdasan emosional yang baik karyawan akan mampu mengatasi kesulitan-kesulitan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Dengan demikian, karyawan akan bekerja dengan baik dan mencapai tujuan perusahaan. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang rendah akan mudah mengalami stres kerja. Hal ini disebabkan karena ketidakmampuan karyawan menggunakan emosinya dengan baik dalam mengatasi masalah di lingkungan perusahaan. Rendahnya kecerdasan emosional juga menyebabkan karyawan mudah frustrasi apabila menghadapi hambatan dalam bekerja, sehingga karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan mengalami stres kerja.

PT. Buanatechno Cipta Solusi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Sebagai pelopor dalam segmen ini, PT. Buanatechno Cipta Solusi berusaha memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam memenuhi kebutuhan konsumen, karyawan PT. Buanatechno Cipta Solusi dituntut untuk menjadi karyawan yang berkompentensi dan memiliki keahlian agar tercapainya tujuan perusahaan.

Tuntutan tersebut membuat karyawan merasa bekerja di dalam tekanan dan menimbulkan stres kerja. Untuk menyelesaikan masalah tersebut, tidak hanya dibutuhkan kecerdasan intelektual tetapi juga kecerdasan emosional. Namun, karyawan masih kurang memiliki kecerdasan emosional dalam diri mereka. Karyawan kurang dapat menciptakan hubungan yang baik terhadap rekan kerja.

Kecerdasan emosional yang kurang baik tersebut akan mengakibatkan tingginya stres kerja yang dialami karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka sangat penting bagi perusahaan untuk mengatasi stres kerja pada karyawannya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berhubungan dengan stres kerja pada karyawan di PT. Buanatechno Cipta Solusi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi bahwa banyak masalah yang menyebabkan stres kerja pada karyawan, yaitu antara lain:

1. Lingkungan kerja yang kurang kondusif
2. Beban kerja yang berlebihan
3. Keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
4. Budaya kerja yang kurang baik
5. Kurang baiknya hubungan dengan rekan kerja
6. Motivasi kerja yang rendah
7. Kecerdasan emosional yang rendah

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, ternyata masalah stres kerja memiliki penyebab yang sangat luas. Berhubungan dengan keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi antara lain: dana, waktu, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja. Penelitian ini

menggunakan instrumen *Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS)* yang sudah diterapkan dan dikembangkan oleh beberapa peneliti.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka masalah dapat dirumuskan secara lebih spesifik sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja?”.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumber bahan bacaan yang dapat memberikan wawasan tentang kecerdasan emosional dan stres kerja, serta memberikan pengetahuan mengenai permasalahan yang terjadi diperusahaan terutama mengenai kecerdasan emosional dan stres kerja.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada perusahaan mengenai permasalahan yang terjadi pada karyawan sehingga dapat mengatasi permasalahan yang ada, serta menjadi bahan masukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan pemnbuat keputusan mengenai tingkat kecerdasan emosional dan stres kerja maupun masalah lain yang dihadapi perusahaan.