BAB I

PENDAHULIAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT Nagamas Putera Jaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pendistribusian BBM atau SPBU, dimana pekerjaan serta lingkungan kerjanya sangat menuntut disiplin kerja yang tinggi dari karyawan untuk menghadapi persaingan dunia usaha SPBU yang sangat ketat. Dalam memenangkan persaingan, yang telah lebih dari 6 tahun telah dibuktikan oleh PT Nagamas Putera Jaya maka sangat menuntut perusahaan untuk terus menerus berupaya mengembangkan inovasi serta kreativitas sumber daya manusia dengan membangun etos kerja yang professional guna meningkatkan nilai tambah dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hal ini sesuai dengan salah satu misi PT Nagamas Putera Jaya yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia guna menjawab tantangan perubahan jaman dan memenangkan persaingan.

PT. Nagamas Putera Jaya, hadir untuk memenuhi pendistribusian BBM di kota Bandung pada awal tahun 2005, tepatnya pada tanggal 2 februari 2005 Stasiun Pompa Bensin Untuk Umum (SPBU). Pertama berdiri di jalan Dr. Setiabudhi No. 47 Bandung dengan nomor 34.40124 yang merupakan SPBU percontohan pertamina.

Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan ketersediaan BBM, maka PT. Nagamas Putera Jaya mendirikan SPBU Dipatiukur – 34.40125, AH. Nasution – 34.40244, dan SPBU Sunda – 34.40130. Dengan dasar infrastruktur

yang kuat serta di dukung staf dan karyawan terlatih dan berpengalaman, PT Nagamas Putera Jaya maju untuk bersaing dengan SPBU – SPBU dari luar negeri (Shell dan Petronas) dan menjadi SPBU Pertamina terbaik di kota Bandung.

Pada PT Nagamas Putera Jaya Sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting bagi organisasi, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam perusahaan. Suatu organisasi dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu organisasi.

Interaksi karyawan dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya menghasilkan barang atau jasa. Berdasarkan unjuk kerjanya, karyawan mendapatkan imbalan yang berdampak pada kepuasan kerjanya dan kinerja nya. Sebagai hasil atau akibat lain dari proses bekerja, karyawan dapat mengalami stres, yang dapat berkembang menjadikan karyawan sakit, fisik dan mental, sehingga tidak dapat bekerja lagi secara optimal *(Munandar, 2008: 371).*

Stres kerja dapat berakibat positif (*eustress*) yang diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi, namun pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan (Munandar, 2008: 374). Dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku *(Robbins, 2006: 800).*

Stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat merugikan perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan

untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Banyak karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan, atau pekerjaan tidak selesai pada waktunya entah karena kelambanan ataupun karena banyaknya kesalahan yang berulang.

Stres kerja merupakan fenomena yang mempengaruhi karyawan secara berbeda, di dalam konteks kerja yang berbeda. Mempelajari stres kerja di konteks yang berbeda akan memberikan pengertian yang mendalam terhadap fenomena tersebut sebagai suatu keseluruhan dan bagaimana untuk meminimalisir pengaruh negatif terhadap produktivitas karyawan, kepuasan, dan komitmen kerja karyawan *(Michael et. al, 2009: 266).*

Berdasar hasil observasi awal dan wawancara dengan beberapa karyawan PT Nagamas Putera Jaya stres kerja itu sendiri timbul karena adanya beberapa masalah seperti:

1. Beban kerja yang berlebih.
2. Tanggung jawab overload
3. Perilaku konsumen yang kurang baik dapat memicu tingkat stres kerja
4. Pekerjaan yang monoton, berulang-ulang dan tidak variatif,
5. Jalinan komunikasi dengan rekan kerja yang kurang berjalan dengan baik.

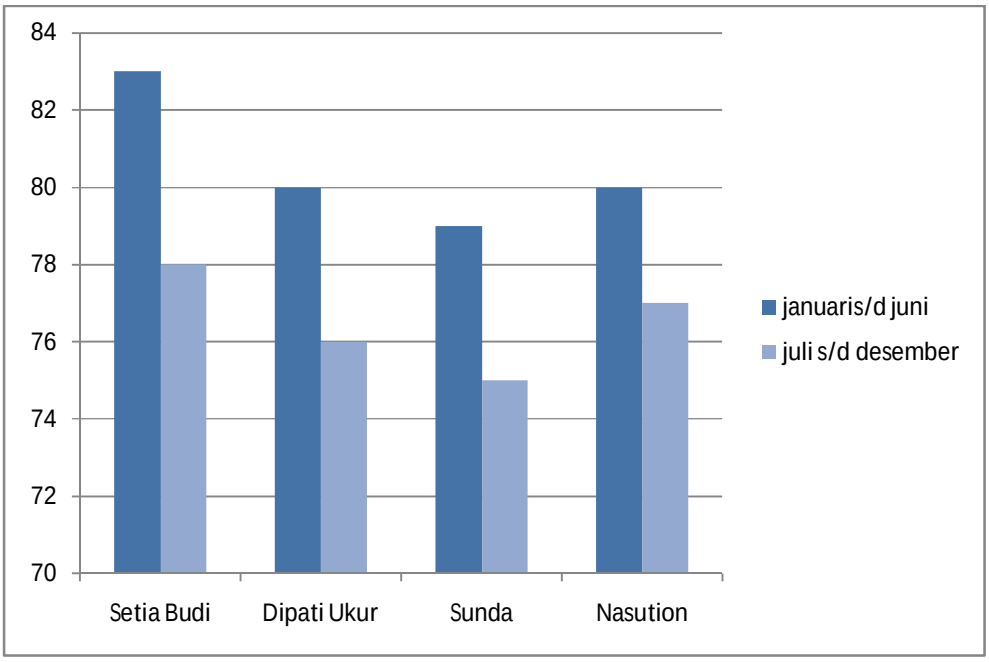
Semua faktor stres ini dapat berdampak secara psikologis yakni mengarah pada kepuasan dan kinerja karyawan. Faktor lain yang juga mempengaruhi tampilan kerja individu adalah kepuasaan kerjanya. Kepuasan kerja *(job satisfaction)* adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau

organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan *(Martoyo, 2000:142).*

Sementara itu, menurut Heidjrachman dan Husnan mengemukakan beberapa faktor mengenai kebutuhan dan keinginan pegawai, yakni: gaji yang baik, pekerjaan yang aman, rekan sekerja yang kompak, penghargaan terhadap pekerjaan, pekerjaan yang berarti, kesempatan untuk maju, pimpinan yang adil dan bijaksana, pengarahan dan perintah yang wajar, dan organisasi atau tempat kerja yang dihargai oleh masyarakat *(Heidjrachman dan Husnan, 2002: 194).*

Menurut *Loeke (dalam Sule, 2002: 211)*, kepuasan atau ketidakpuasan karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah daripada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan kerja yaitu: jenis pekerjaan, rekan kerja, tunjangan, perlakuan yang adil, keamanan kerja, peluang menyumbang gagasan, gaji/upah, pengakuan kinerja, dan kesempatan bertumbuh.

Pada PT Nagamas Putera Jaya pengaruh faktor kepuasan itu timbul dari prosedur penggajian yang masih kurang objektif dan transparan , karyawan merasa sulit mendapatkan kesempatan promosi jabatan dari perusahaan, lingkungan kerja yang kurang kondusif, dan supervisi yang kurang efektif sehingga kepuasan dari karyawan itu sendiri menurun dan mempengaruhi terhadap kinerja karyawan di PT Nagamas Putera Jaya. Berikut ini adalah grafik tingkat kepuasan karyawan PT Nagamas Putera Jaya pada tahun 2010 yang diperoleh dari perusahaan.



Sumber: Data PT Nagamas Putera Jaya tahun 2010

Gambar 1.1
Tingkat Kepuasan Karyawan Pada PT Nagamas Putera Bandung
Tahun 2010

Berdasarkan gambar grafik 1.1 dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan pada semester kedua yaitu pada bulan Juli s/d Desember terjadi penurunan tingkat kepuasan karyawan. Indikasinya dapat dilihat dari perbedaan tingkat kepuasan karyawan antara bulan Januari - Juni dengan Juli – Desember dimana pada Juli - Desember lebih rendah dibandingkan periode sebelumnya hal ini mencerminkan tingkat ketidakpuasan karyawan cukup tinggi, sehingga kalau tidak diatasi dengan baik akan berimbas pada penurunan kinerja karyawan.

Kinerja yang baik dan tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan sebaliknya, bila kinerja turun dapat merugikan perusahaan. Oleh

karenanya kinerja karyawan perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian berkaitan dengan variabel stres kerja dan kepuasan kerja

Menurut vethzal Rivai (2009:548) , kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perananya dalam perusahaan .Sejalan dengan kondisi tersebut, PT Nagamas Putera Jaya sebagai salah satu perusahaan SPBU dituntut untuk meningkatkan kemampuan dalam menghadapi persaingan, salah satunya adalah dengan memperhatikan faktor tenaga kerja. Permasalahan yang dialami oleh tenaga kerja diantaranya stres kerja, penurunan kepuasan kerja sehingnga terjadi penurunan kinerja karyawan.

Dari karekteristik PT Nagamas Putera Jaya berupa beban kerja yang berlebihan, Karyawan merasa sulit mendapatkan kesempatan promosi kerja dari perusahaan, lingkungan kerja yang kurang kondusif, tidak adanya perhitungan lembur, kondisi lingkungan fisik yang kurang mendukung, pekerjaan yang monoton, berulang-ulang dan tidak variatif dapat menimbulkan penurunan kepuasan dan kinerja pada karyawan PT Nagamas Putera Jaya, Hal ini menyebabkan penurunan kinerja pegawai yang dapat dilihat dalam tabel hasil penilaian dibawah ini.

Tabel 1.1
Nilai Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja karyawan PT Nagamas Putera Jaya sebanyak 160 karyawan Pada Bulan Januari S/D Juni 2010

No	Unsur	Nilai	Penilaian	Keterangan
1	Kualitas kerja	85	Memenuhi tuntutan	Baik
2	Kuantitas	78	Memenuhi sebagian tuntutan	Cukup baik
3	Disiplin	77	Memenuhi sebagian tuntutan	Cukup baik
4	Tanggung jawab	79	Memenuhi sebagian tuntutan	Cukup baik
5	Keterampilan	77	Memenuhi sebagian tuntutan	Cukup baik
6	Kejujuran	82	Memenuhi tuntutan	Baik
	Total	478		

Sumber: Data PT Nagamas Putera Jaya tahun 2010

Tabel 1.2
Nilai Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya Sebanyak 160 Karyawan Pada Bulan Juli S/D Desember 2010.

No	Unsur	Nilai	Penilaian	Keterangan
1	Kualitas kerja	73	Tidak Memenuhi tuntutan	Kurang baik
2	Kuantitas	67	Sangat tidak memenuhi tuntutan	Tidak baik
3	Disiplin	70	Sangat tidak memenuhi tuntutan	Tidak baik
4	Tanggung jawab	77	Memenuhi sebagian tuntutan	Cukup baik
5	Keterampilan	72	Tidak Memenuhi tuntutan	Kurang baik
6	Kejujuran	80	Memenuhi tuntutan	Baik
	Total	439		

Sumber: Data PT Nagamas Putera Jaya tahun 2010

Ket Skor Nilai: 65-70 = Tidak Baik,
71-75 = Kurang Baik,
76-80 = Cukup Baik,
81-85 = Baik

Berdasarkan tabel 1.1 dan 1.2 terlihat jelas bahwa ada penurunan kinerja karyawan yang cukup signifikan dari periode sebelumnya terutama untuk aspek kuantitas kerja, kualitas, disiplin dan keterampilan, hal ini patut diduga akibat dari stres kerja yang tinggi dan munculnya ketidakpuasan karyawan. Oleh karena itu pemahaman pimpinan terhadap faktor penyebab stress kerja dan ketidakpuasan karyawan meski ditingkatkan agar kinerja karyawan tidak terganggu.

Berawal dari latar belakang diatas, maka peneliti memilih untuk mengambil judul **" Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pada Karyawan PT Nagamas Putera Jaya".**

1.2 Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian yang di lakukan pada PT Nagamas Putera Jaya ditemukan kondisi dimana tingkat stres kerja yang tinggi dikarenakan beban kerja tinggi ,tanggung jawab over load, lingkungan pekerjaan, pekerjaan yang cukup monoton, berulang ulang,beban kerja yang cukup tinggi dan juga menurunnya loyalitas karyawan yang akibatkan dari turunnya Tingkat kepuasan kerja seperti karyawan merasa sulit mendapatkan kesempatan promosi kerja dari perusahaan, prosedur penggajian yang kurang objektif dan transparan. Sehingga dari semua faktor tersebut mempengaruhi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan pada PT Nagamas Putera Jaya.

1.2.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Tingkat Stres Kerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya.
2. Bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya.
3. Bagaimana Kinerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya.
4. Seberapa Besar Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya.
5. Seberapa Besar Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya
6. Seberapa Besar Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya
7. Seberapa Besar Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya Baik Secara Simultan Maupun Parsial

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.

1.3.1. Maksud penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data, fakta, dan informasi yang berkaitan dengan pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan PT Nagamas Putera Jaya. untuk dianalisis dan diinterpretasikan guna penyusunan tugas akhir di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Tingkat Stres Kerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya.
2. Mengetahui Kepuasan Kerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya.
3. Mengetahui Kinerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya.
4. Mengetahui Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya.
5. Mengetahui Besarnya Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya.
6. Mengetahui Besarnya Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya.
7. Mengetahui Besar Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan PT Nagamas Putera Jaya Baik Secara Simultan Maupun Parsial

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat dijadikan masukan mengenai stres kerja dan kepuasan kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, sebagai pedoman dalam mengelola sumber daya manusia dalam perusahaan

2. Bagi Karyawan

Sebagai informasi yang diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan tentang sumber daya manusia khususnya mengenai kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan ilmu manajemen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi untuk manajemen sumber daya manusia secara umum dan khususnya tentang keterkaitan antara stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Peneliti lain

Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang khususnya ingin meneliti stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam rangka penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada PT Nagamas Putera Jaya Bandung yang berpusat di jalan Dr. Setiabudhi No. 47 Bandung dengan nomor 34.40124 yang merupakan SPBU percontohan pertamina. Waktu pelaksanaan kegiatan dilaksanakan dari bulan maret sampai dengan juli 2011, selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3
Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan				
		April	Mei	Juni	Juli	Agustus
I	**Tahap Persiapan**					
	1. Membual Proposal Up					
	2. Pengambilan Formulir Dan Penyusunan Up					
	3. Menentukan Tempat Penelitian					
II	**Tahap Pelaksanaan**					
	1. Penelitian Di Perusahaan					
	2. Penyusunan Dan Bimbingan Up					
	3. Sidang Up					
	4. Revisi Up					
III	**Tahap Pelaporan**					
	1. Penyusunan Dan Bimbingan Skripsi					
	2. Pengolahan Data					
	3. Menyiapkan Draft Skripsi					
	4. Sidang Akhir Skripsi					
	5. Revisi Laporan Skripsi					