

BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang Masalah

Abad ke-21 ditandai dengan perubahan-perubahan besar yang belum pernah terjadi sepanjang peradaban manusia yang dikenal dengan era teknologi dan globalisasi. Toffler (2002, hal. 9) mengatakan bahwa manusia sekarang sedang memasuki gelombang ketiga yang penuh dengan kejutan-kejutan besar yaitu era informasi. Era ini ditunjang oleh teknologi transportasi dan komunikasi yang serba canggih, sehingga hubungan antara manusia dalam berbagai tempat dan keadaan dapat berlangsung dengan sangat cepat. Kompetisi, kecepatan, dan keunggulan menjadi doktrin yang sangat dominan pada era ini. Barang, jasa, dan juga tenaga ahli akan melintasi batas negara tanpa hambatan.

Perubahan-perubahan yang terjadi dengan cepat tersebut berdampak terhadap kelangsungan hidup suatu organisasi, perusahaan ataupun instansi-instansi swasta maupun pemerintah. Individu atau perusahaan yang mampu beradaptasi akan tetap bertahan, sedangkan bagi mereka yang tidak bertahan maka akan gulung tikar dan bisa stres. Perubahan-perubahan itu membawa akibat yaitu tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk lebih meningkatkan kinerja mereka sendiri dan masyarakat luas.

Ashar (2001, hal. 380) mengatakan, aspek-aspek dalam pekerjaan dapat menjadi pembangkit stres. Tenaga kerja yang menentukan sejauh mana situasi

yang dihadapi merupakan stres atau tidak. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi fisik seseorang, Davis dan Wastrom (1985, hal. 195). Misalnya saja seorang *receptionist* hotel yang sudah lama bekerja pada perusahaan dan tidak mempunyai kemampuan dalam berbahasa yang khususnya Bahasa Inggris dihadapkan pada tamu asing yang berbicara bahasa Inggris. Adanya perkembangan tersebut, mengakibatkan karyawan harus mengubah pola dan sistem kerjanya sesuai dengan tuntutan yang ada sekarang, yaitu mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris dalam menjalankan tugasnya.

Hotel dan Restoran Susana Baru yang berada di Jl. May. Jend. Sutoyo 27 Kota Tegay merupakan salah satu hotel bintang dua yang mulai berkembang di Kota Tegay yang mengedepankan kualitas pelayanan terhadap tamu, dimana karyawan diuntut loyalitasnya. Karyawan yang sering terlambat masuk kerja masih ada, ada beberapa karyawan sering melalaikan tugasnya, beberapa karyawan terlihat bingung dalam menjalankan tugasnya, serta ada karyawan yang tidak konsentrasi dalam menjalankan tugasnya. Hasil wawancara peneliti dengan asisten manager Hotel dan Restoran Susana Baru, Bapak Muhamad Yunus FA pada tanggal 9 Maret 2009 mengungkapkan adanya gejala-gejala stres yang dialami oleh karyawan seperti susah berkonsentrasi atau memusatkan pikiran, sering masuk kerja terlambat, sakit kepala atau pusing, kekeliruan dalam melakukan pekerjaan.

Gejala yang nampak pada beberapa karyawan adalah, karyawan juru masak (*koki*) beberapa kali menyajikan makanan yang seharusnya manis, makanan tersebut tidak sesuai dengan permintaan, dan setelah dikonfirmasi oleh

manager hotel, ternyata karyawan tersebut salah memasukan bumbu yang sesuai. Kasus tersebut mengindikasikan bahwa karyawan melakukan kesalahan atau keliru dalam bekerja, dan gejala tersebut mengindikasikan jenis gejala fisik dari stres menurut Hardjana (1994, hal. 24). Asisten manager hotel juga menceritakan ada beberapa karyawan *room boy* yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap tamu hotel dilihat dari keluhan dari beberapa tamu. Gejala tersebut tergolong dalam gejala intelektual yaitu mutu kerja yang rendah.

Hotel dan Restoran Susana Baru selalu melakukan perubahan ke arah yang lebih baik pada perusahaan yang mengakibatkan organisasi dan manajemennya perlu berubah pula. Setiap orang di mana pun individu berada dalam suatu organisasi, dapat berperan sebagai sumber stres bagi orang lain. Mengelola stres diri sendiri berarti mengendalikan diri sendiri dalam kehidupan. Seorang atasan, dalam mengelola stres pekerja di tempat kerja, lebih bersifat pemahaman akan penyebab stres orang lain dan mengambil tindakan untuk menguranginya dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas proses komunikasi dua arah di antara atasan dan pekerja adalah penting untuk mengidentifikasi penyebab stres yang potensial dan pemecahannya, karena stres akan selalu menimpa pekerja maupun organisasi. Stres sebagai suatu ketidakseimbangan antara keinginan dan kemampuan memenuhinya sehingga menimbulkan konsekuensi penting bagi dirinya. Stres sebagai suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan.

Stres kerja tidak otomatis berdampak buruk terhadap kinerja karyawan. Hanya saja apabila stres kerja sudah melampaui ambang batas optimal, maka akan mempengaruhi kinerjanya. Penelitian yang dilakukan Davis (Pestonje, 1992, hal. 57) membuktikan hal ini. Davis menemukan bahwa stres kerja yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk melakukan hubungan dengan lingkungannya secara normal. Hal ini menyebabkan kinerja individu menjadi menurun. Fenomena yang terjadi pada karyawan Hotel dan Restoran Sazana Baru, dikhawatirkan stres yang dialami melewati titik optimal sehingga akan menurunkan kinerjanya.

Stres itu sendiri dapat terjadi dalam kurun waktu yang berbeda-beda terhadap individu. Permasalahan akan muncul bila stres yang dihadapi memiliki intensitas yang tinggi dan terjadi dalam waktu yang lama serta menuntut keterlibatan emosi yang tinggi. Apabila dibiarkan maka individu akan kehabisan energi untuk menghadapi stres yang terus menerus. Fenomena-fenomena di atas memperlihatkan bahwa stres kerja merupakan masalah serius dalam organisasi.

Stres kerja bisa merugikan organisasi. Ivancevich dan Matteson (2005, hal. 343) mengatakan bahwa konsekuensi dari stres kerja adalah: 1. Subyektif, berupa ketakutan dan apatis; 2. Perilaku, berupa alkoholisme, ketergantungan pada obat, mudah mendapat kecelakaan; 3. Kognitif, berupa konsentrasi rendah, hambatan, letih; 4. Fisiologis, berupa peningkatan tekanan darah, peningkatan kadar kolesterol, dan gangguan jantung; 5. Organisasional, berupa produktifitas rendah, absensi, dan tindakan hukum.

Berdasarkan uraian diatas dapat disebutkan beberapa alasan mengapa stres menjadi topik penting dalam organisasi atau perusahaan, antara lain. 1). Stres dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena stres dapat membawa efek psikologis yang menghambat karyawan untuk menunjukkan performansi kerja yang optimal. 2). Stres dapat menyebabkan *turn over* dan absensi yang tinggi pada karyawan karena stres dapat menunjukkan gejala somatisasi yang dapat menghambat kerja karyawan. 3). Stres dapat mempengaruhi keamanan karyawan yang lain, bahkan stres kerja yang dialami dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang lain.

Stres kerja yang terjadi dalam kurun waktu yang lama akan menyebabkan *burnout*. *Burnout* sendiri merupakan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang lama, didalam situasi yang menuntut keterlibatan emosi yang tinggi, Imelda (2004, hal. 11). Stres kerja yang terjadi pada karyawan dikhawatirkan menuju pada *burnout*.

Smet (1994, hal. 130) menyebutkan bahwa stres kerja dipengaruhi antara lain oleh faktor internal termasuk jenis kelamin. Stres dapat terjadi pada semua orang, khususnya karyawan pria dan wanita. Hal tersebut terjadi karena setiap manusia tentu mengalami tekanan-tekanan yang di peroleh dalam kehidupan, khususnya dalam menjalani pekerjaan. Tekanan-tekanan tersebut yang akan menimbulkan gejala stres antara lain seperti gejala fisik dan gejala emosional. Gejala fisik, seperti susah tidur, sakit kepala, dan gejala emosional seperti cemas, terlalu peka, mudah tersinggung, Hardjana (1994, hal. 24). Gejala-gejala yang terjadi pada stres sama dengan aspek-aspek yang terdapat pada *burnout*, yaitu

antara lain: kelelahan fisik seperti susah tidur, sakit kepala, mual, kelelahan emosional seperti mudah marah, mudah tersinggung. Imelda (2004, hal. 11), Gibson (Imelda, 2004, hal. 10-11) menyebutkan bahwa secara umum laki-laki lebih mudah mengalami gejala-gejala tersebut daripada wanita, hal ini dikarenakan wanita tidak mengalami peringkat tekanan seperti yang dihadapi laki-laki, yang di sebabkan karena adanya perbedaan peran, misal dalam hal kerja, bagi seorang pria bekerja adalah suatu hal yang mutlak untuk menghidupi keluarganya, namun tidaklah demikian bagi seorang wanita, wanita boleh bekerja atau tidak, jadi bukan merupakan suatu keharusan. Schultz & Schultz (Imelda, 2004, hal. 11) menyatakan pendapat yang berlawanan, wanita memperlihatkan frekuensi yang lebih besar untuk mengalami gejala-gejala tersebut daripada laki-laki, yang disebabkan karena seringnya wanita merasakan kelelahan emosional. Perbedaan tersebut disebabkan karena laki-laki dan perempuan berbeda bukan saja secara fisik, tetapi juga sosial dan psikologisnya dan mempunyai cara yang berbeda dalam menghadapi masalahnya.

Faktor internal lain yang mempengaruhi stres kerja adalah masa kerja (Gitosudarma, 1997, hal. 53). Ruang waktu masa kerja yang cukup sama dengan orang yang telah memiliki pengalaman yang luas, baik hambatan maupun kehasilannya. Masa kerja yang lama juga akan membentuk pola kerja yang efektif, karena berbagai kendala yang muncul akan dapat dikendalikan berdasarkan pengalamannya, sehingga karyawan yang berpengalaman akan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik (Priyadi, 2009, hal. 4).

Mencermati fenomena-fenomena yang berkaitan dengan stres kerja di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti perbedaan stres kerja ditinjau dari masa kerja dan jenis kelamin

B. Perumusan Masalah

1. Apakah ada perbedaan stres kerja ditinjau dari masa kerja (kurang dari dua tahun, dua sampai lima tahun dan lebih dari lima tahun) pada karyawan Hotel dan Restoran Susana Baru di Kota Tegal?
2. Apakah ada perbedaan stres kerja ditinjau dari jenis kelamin pada karyawan Hotel dan Restoran Susana Baru di Kota Tegal?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan stres kerja ditinjau dari masa kerja dan jenis kelamin pada karyawan Hotel dan Restoran Susana Baru di Tegal.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmu pengetahuan, memperkaya khasanah ilmu psikologi khususnya pada psikologi industri.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan bagi manager hotel, asisten manager, pengusaha perhotelan mengenai penyebab terjadinya stres kerja. Khususnya manfaat bagi karyawan yang mengalami stres ditempat kerja agar tidak larut dalam stres yang berkepanjangan dengan cara selalu belajar akan tugasnya masing-masing serta tetap semangat dalam menjalankan tugas serta tidak mudah menyerah ketika menemui hambatan dalam bekerja.