

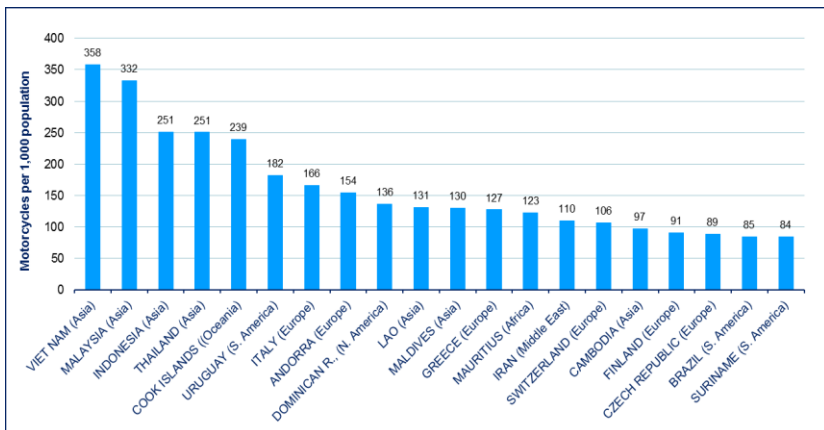
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, perkembangan jaman yang sangat pesat yang dialami salah satunya dalam dunia otomotif termasuk kendaraan bermotor (WHO, 2013). Menurut data yang didapat dari Hawort (2012) dan WHO (2013) yang disampaikan dalam acara ‘Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia’ (Susantono, 2014) populasi pengguna sepeda motor di seluruh dunia mencapai angka 455 juta atau sekitar 69 sepeda motor per 1.000 penduduk. Data juga menunjukkan bahwa pengguna mobil terdapat sekitar 782 juta mobil di dunia atau sekitar 118 per 1.000 penduduk di dunia. Dari data statistik yang didapat tersebut menunjukkan bahwa dalam periode 2002-2010 laju pertumbuhan sepeda motor di dunia mencapai angka (10,8%) mencapai 3 kali laju pertumbuhan mobil (3,6%).

Gambar 1.1. Tingkat Kepemilikan Sepeda Motor di Dunia



Sumber: Global Status Report on Road Safety, WHO 2013 (Susantono, 2014)

Menurut data statistik *Global Status Report on Road Safety* (Susantono, 2014) diatas menyatakan bahwa letak perkembangan laju sepeda motor terbesar di dunia berada di benua Asia dan Indonesia menjadi urutan ke 3 sebagai kepemilikan terbanyak di Asia. Menurut Kasatlantas Polrestabas Surabaya AKBP Raydian Kokrosono, rata-rata sepeda motor bertambah 13.441 setiap bulannya di Surabaya (Wahyudin, 2014).

Hasil wawancara dengan salah satu importir variasi motor yang bernama pak Joni pada hari rabu tanggal 15 April 2015 di Jakarta, mengatakan :

*“Dulu si karna masih jarang orang yang masukin barang variasi dengan merek sendiri dari luar tapi sekarang udah banyak banget orang yang langsung ke china, Filipina, sama Thailand untuk import dan buat merek sendiri. Merek saya aja sampai ada yang palsuin karna sangkin gampang dan banyaknya orang jadi importit sekarang. Saya juga dulunya kan juga buka toko tapi karna sudah banyak saingan sekarang terus belum lagi banting-bantingan barang akhirnya saya tutup aja, jadi saya tetep ngimport barang aja, enak gini lebih santai.”*

Berkembang pesatnya dunia sepeda motor di negara Indonesia (Sirait, 2014) membuat semakin maraknya para importir untuk berlomba-lomba berinovasi pada variasi sepeda motor. Hal tersebut terjadi dalam hal mengimport maupun memproduksi variasi-variasi motor untuk menunjangnya perkembangan sepeda motor di Indonesia. Selain itu, semakin banyak pula usaha industri kecil menengah (pertokoan) yang menjual variasi-variasi sepeda motor yang juga ikut bermunculan meramaikan perkembangan dunia sepeda motor di Indonesia.

Menteri koperasi dan UKM (Usaha Kecil Menengah) (dalam Manurung, 2005) mengungkapkan bahwa UKM (Usaha Kecil Menengah)

atau usaha menengah memiliki kriteria yaitu aset yang dimiliki selain tanah dan bangunan usaha bernilai sebesar 200 juta hingga 10 miliar, kriteria lainnya adalah usaha tersebut berdiri sendiri, bukan anak maupun cabang perusahaan yang dimiliki serta dimiliki oleh perorangan dan juga biasanya bisa berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum. Manurung (2005) juga berpendapat bahwa kelompok usaha bisnis tersebut dapat bertumbuh serta berkembang. Gambaran kondisi pada populasi UKM (usaha kecil menengah) di daerah Kapas Krampung berdasarkan hasil wawancara pada pemilik pertokoan pada tanggal 18 Maret 2015 memiliki kriteria yang sama dengan yang disampaikan oleh menteri koperasi dan UKM (Usaha Kecil Menengah), beberapa pertokoan juga memiliki kesamaan ciri-ciri dimana mereka sama-sama tidak memiliki struktur organisasi, *job description* dan SOP (*standart Operating Procedures*). Pertokoan adalah salah satu jenis UKM (Usaha Kecil Menengah) (Sumoharjo, 2015) sehingga pertokoan variasi motor dapat dikatakan sebagai salah satu jenis UKM (Usaha Kecil Menengah).

Perkembangan pertokoan dalam bidang variasi motor yang diutarakan oleh salah satu sales variasi motor yang berkeliling keluar pulau berdasarkan hasil wawancara tanggal 31 Maret 2015, sales tersebut pun mengutarakan bahwa usaha kecil menengah jenis pertokoan yang menjual variasi motor bermunculan bukan saja berada di perkotaan tetapi juga mulai muncul di pedesaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan sales tersebut salah satu contoh daerahnya adalah seperti di daerah NTT (Nusa Tenggara Timur) usaha industri Kecil Menengah (pertokoan) variasi sepeda motor bukan saja berada di kota besarnya seperti kota Kupang tetapi usaha industri kecil menengah (pertokoan) juga mulai bermunculan seperti di desa Waitabula.

Berdasarkan hasil pengambilan data menggunakan angket pada pembeli di pertokoan variasi motor x, variasi motor merupakan sebuah perubahan dari kondisi aslinya sebuah sepeda motor. Hasil wawancara pada salah satu karyawan di pertokoan variasi motor x yang bernama Nikmah tanggal 31 Maret 2015, macam-macam variasi motor meliputi *handle* rem modifikasi, stir modifikasi, *foot step*, *handfat*, lampu, ban modifikasi, *body* atau *cover body* sepeda motor, dan cover jok. Alasan para pembeli ingin memvariasi motor yang diutarakan dalam angket yang diberikan peneliti adalah rata-rata pembeli ingin agar motor yang mereka miliki berbeda dengan motor-motor lainnya yang masih standart dari pabrik.

Pemilik dari satu pertokoan variasi sepeda motor x pada proses wawancara pada tanggal 18 Maret 2015 mengutarakan bahwa hampir semua usaha industri kecil menengah berjenis pertokoan yang menjual variasi motor di wilayah kapas krampung merupakan *Family Business* atau perusahaan keluarga. Susanto d.k.k (dalam Ciputra Entrepreneur Ship, 2010, Pengertian Perusahaan Keluarga, Para. 2) mengemukakan *Family Business Enterprise (FBE)* sendiri memiliki arti yaitu suatu usaha yang didirikan suatu keluarga dan dikelola oleh keluarga itu sendiri. Menurut Ward dan Aronoff (dalam Susanto, 2005) suatu perusahaan disebut perusahaan keluarga jika terdiri dari dua atau lebih anggota keluarga yang ikut mengawasi keuangan perusahaan. Perusahaan keluarga juga memiliki karakteristik dimana kepemimpinan dan pengawasan dilakukan oleh keluarga sendiri dan akan diteruskan oleh generasi penerus, pengambilan keputusan, kebijakan, penyusunan strategi dan kegiatan usaha sehari-hari juga dilakukan oleh anggota keluarga tersebut (Susanto, 2005).

Wilayah Kapas Krampung dipilih dalam penelitian ini sebagai populasi penelitian karena berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu

pemimpin usaha UKM (usaha kecil menengah) berjenis pertokoan X pada tanggal 18 Maret 2015 yang dianggap memiliki usaha variasi motor terlama bahwa lebih dari 3 pertokoan di kapas krampung bukan saja menjual barangnya secara eceran (retail) tetapi juga secara partai (borongan) sehingga daerah ini sering disebut sebagai pusat variasi motor.

Pusat variasi motor yang ada menurut hasil wawancara bukan saja memiliki dampak yang positif bagi pemilik maupun karyawan yang bekerja, tetapi dampak yang negatif pun dirasakan oleh para pemilik maupun karyawan yang bekerja. Salah satu dampak negatif yang mereka rasakan adalah stres kerja, stres kerja dapat timbul bukan saja dari lingkungan luar pekerjaan tetapi stres kerja juga dapat timbul dari dalam organisasi itu sendiri.

Banyak faktor yang dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan. Menurut penelitian sebelumnya yang berjudul "*Managerial Stress in Hongkong and Taiwan: a Comparative Study*" (Siu, Lu, and Cooper, 1999) salah satu hasilnya menyatakan bahwa stres yang negatif memiliki keterkaitan dengan kepuasan kerja, mental individu tersebut serta kesehatan fisik yang dimiliki. Hasil penelitian lain yang membahas tentang stres kerja, ketegangan dan cara mengatasinya pada sebuah organisasi profesional *accounting* juga mengatakan bahwa peran seseorang dalam organisasi juga mempengaruhi persepsi seseorang terhadap stres (Cope, 2003). Faktor-faktor stres tersebut dapat terjadi dari internal maupun eksternal lingkungan kerja. Faktor-faktor lain yang dapat menimbulkan stres selain hasil penelitian di atas adalah seperti faktor ketidakseimbangan antara tugas yang di dapat dengan kemampuan yang dimiliki pun bisa menjadi faktor penyebab timbulnya stres, hubungan interpersonal dalam

pekerja antar karyawan dan masih banyak faktor internal lainnya yang dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan (Strank, 2005).

Stres kerja juga dialami para karyawan toko pada penelitian ini, hal tersebut dapat dilihat dari data awal yang didapat dari hasil wawancara salah satu pemimpin toko pada tanggal 18 Maret 2015 serta pada karyawan tanggal 31 Maret 2015 di pertokoan variasi motor, faktor eksternal juga berperan untuk memicu timbulnya stres kerja diantaranya seiring dengan bertambah banyaknya pengguna motor tiap bulannya berdasarkan data diatas yang mencapai angka rata-rata 13.441 setiap bulannya di surabaya (Wahyudin, 2014), hal tersebut memiliki dampak yang positif karena usaha yang dimiliki menjadi lebih ramai dan semakin muncul banyaknya permintaan tetapi di sisi lain muncul sisi negatif yang menimbulkan stres kerja pada para karyawan dimana dengan semakin ramainya orang yang berkunjung maka waktu untuk beristirahat semakin jarang, karyawan kewalahan melayani pelanggan lebih dari satu karena keterbatasan sumber daya manusia (SDM), serta sering kali karyawan mengalami kesulitan mempelajari pengaplikasian barang-barang baru karena perkembangan sepeda motor yang dianggap sangat cepat berkembang.

Beraneka-ragamnya kondisi kerja baik dari faktor internal maupun faktor eksternal lingkungan di tempat kerja dapat menimbulkan beragam permasalahan pula, yang salah satunya adalah stres kerja pada karyawan. Stres kerja sendiri tidak selalu memiliki definisi yang negatif tetapi bisa memiliki definisi yang positif pula. Stres kerja akan menjadi positif apabila kadarnya yang masih proporsional yaitu kadar stres yang tidak terlalu berat dan tidak terlalu ringan, stres kerja juga dapat di katakan positif apabila stres tersebut dapat membangun *performance* kerja, dan yang terakhir

adalah adanya proses transformasi (proses berkembang) yang dialami (lawalangy, 2007, para 3).

The Health and Safety Commission (HSC) (dalam Stranks 2005), berpendapat bahwa stress merupakan reaksi dari hasil tekanan yang berlebihan atau jenis tuntutan yang diberikan atau beban yang di tempatkan diatas mereka. Sutarto (dalam Febriana, 2013) menjelaskan bahwa stres kerja merupakan suatu hasil dari interaksi antara lingkungan dengan stres kerjanya yang dapat menimbulkan tekanan secara fisiologis dan psikologis. Sedangkan Park (2007) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa stres kerja yang memiliki artian negatif tidak hanya berpengaruh pada jumlah ketidakhadiran karyawan dan berpengaruh pada kesehatan karyawan tetapi juga memiliki pengaruh berkepanjangan pada *job performance* karyawan.

Dari hasil penelitian serta pembahasan stres kerja tersebut dapat disimpulkan bahwa stres kerja tidak saja berpengaruh pada individu itu sendiri tetapi dapat berpengaruh bagi pekerjaannya serta hal tersebut seringkali menjadi alasan perhatian khusus bagi para industri dan organisasi. Menurut Stranks (2005) stres kerja tidak dapat begitu saja diabaikan tetapi tingkat stres kerja pada karyawan dapat diindikasikan melalui jumlah ketidakhadiran, kemiskinan pada ketepatan waktu, angka perputaran tenaga kerja yang tinggi, tingkat mengalami sakit yang tinggi, produktivitas yang rendah, hubungan industrial yang kacau / rusuh, dan penentangan / perlawanan untuk merubah prosedur kerja. Untuk kelangsungan suatu organisasi pemahaman yang berhubungan dengan faktor penyebab stres, jenis-jenis stres serta sumber dari stres kerja dianggap penting untuk dipahami bagi para pemimpin maupun karyawan untuk menciptakan kondisi kerja yang sehat.

Cooper dan Marshall (dalam Strank, 2005) mengidentifikasi lima aspek stres dalam organisasi (faktor pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, struktur organisasi dan iklim, dan hubungan dalam organisasi).

Pertama, pekerjaan merupakan faktor yang utama dan fokus dari faktor pekerjaan berkaitan dengan terlalu banyak atau terlalu sedikit pekerjaan, tekanan waktu dan tenggang waktu, kemiskinan kondisi kerja dalam hal fisik dan pengambilan keputusan. Dari hasil wawancara dengan karyawan di pertokoan X tanggal 18 April 2015, karyawan dalam pertokoan variasi motor X di kawasan Kapas Krampung memiliki tugas untuk melayani pembeli baik yang eceran maupun partai, mereka juga memiliki tugas untuk menata barang dimana biasanya barang yang datang setiap dua hari sekali dari gudang yang dimiliki pertokoan tersebut, selain itu mereka juga memiliki tugas untuk membersihkan bangunan pertokoan tempat mereka bekerja.

Berikut hasil wawancara dengan salah satu karyawan toko yang bernama N, yang mengatakan :

*“Tidak juga mbak, kadang kalau ramai ya sibuk kalau lagi sepi banget ya kita nggur mbak, tapi kadang kalau lagi nganggur kita pakai untuk nata-nata barang mbak”*

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan adanya ketidak jelasan pekerjaan karena pekerjaan tergantung pada sepi / tidaknya pengunjung. Karyawan N mengatakan jika keadaan toko sedang sangat ramai sering kali jam makan ataupun jam istirahat karyawan menjadi molor, yang biasanya sekitar jam 12.00 hingga jam 13.00 sudah makan tetapi jika ramai terkadang sore sekitar jam 15.00 sampai jam 16.00 para karyawan baru bisa makan.



Tetapi ketika kondisi pertokoan sedang sepi, sering kali para karyawan juga tidak ada pekerjaan sehingga terkadang para karyawan menggunakan waktu untuk tidur atau bercerita. Pada tekanan waktu dan tenggang waktu para karyawan juga mengalami karena sering kali para karyawan menerima pesanan dan di minta untuk menyelesaikan dalam sehari, terkadang satu orang karyawan pun menangani lebih dari satu pelanggan. Bukan hanya itu para karyawan sering kali juga mengalami kelelahan karena kondisi tempat kerja yang terdiri dari tiga lantai dan para karyawan sering kali naik turun untuk mengambil barang maupun menyiapkan barang pesanan.

Kedua, peran individu dalam organisasi adalah salah satu hal yang terkait dengan aspek stres. Menurut hasil wawancara dengan karyawan di pertokoan x tanggal 31 Maret 2015, ambiguitas peran pun terjadi pada karyawan di pertokoan x ini, hal tersebut bisa terjadi karena tidak adanya *job description* atau adanya ketidak jelasan pekerjaan yang mereka miliki. Menurut karyawan tersebut konflik peran pun sering terjadi dalam lingkungan organisasinya sehubungan dengan tidak adanya *job description*, hal tersebut juga mempengaruhi karyawan dalam melakukan tuntutan pekerjaannya tetapi ia merasa hal tersebut seharusnya bukan menjadi tugasnya.

Ketiga, pengembangan karir, menurut hasil wawancara dengan karyawan yang bernama Nikmah pada tanggal 31 Maret 2015 maupun pemilik di pertokoan x tanggal 18 Maret 2015, pengembangan karir dalam organisasi yang tergolong kecil dalam sebuah usaha industri kecil menengah memiliki kemungkinan yang kecil, menurut para karyawan dan pemimpin toko hal tersebut bisa terjadi karena pemimpin dalam organisasi tersebut selalu terdiri dari keluarga pemilik usaha itu sendiri sehingga para karyawan pun tidak memiliki pengembangan karir. Pengembangan yang

terjadi dalam usaha industri kecil menengah hanya terjadi terkait dengan gaji dan memegang tanggung jawab yang lebih besar saja. Dari hasil wawancara, dalam organisasi ini para karyawan yang bekerja tidak memiliki kontrak kerja ataupun perjanjian kerja sehingga pemimpin memiliki kendali penuh untuk mengeluarkan karyawannya sewaktu-waktu oleh karena itu karyawan tidak memiliki jaminan keamanan dalam pekerjaannya.

Keempat, struktur organisasi dan iklimnya, menurut hasil wawancara dengan karyawan 31 Maret 2015 maupun pemilik di pertokoan x tanggal 18 Maret 2015, beberapa usaha industri kecil menengah variasi motor x ini tidak memiliki SOP (*Standard Operating Procedures*) ataupun struktur organisasi sehingga para karyawan maupun para pemimpin sangat jarang melakukan konsultasi mengenai pekerjaan mereka, reaksi terhadap perilaku yang mereka dapat pun sering kali melakukan segala sesuatu berdasarkan perintah saja karena mereka merasa tidak ada kepastian terhadap pekerjaan yang mereka miliki.

Kelima, hubungan yang dimiliki dengan organisasi, menurut hasil wawancara dengan karyawan pada tanggal 31 Maret 2015 maupun pemilik di pertokoan x tanggal 18 Maret 2015, usaha kecil menengah tersebut merupakan bisnis keluarga sehingga mereka memiliki pemimpin lebih dari satu pemimpin oleh karena itu mereka memiliki hubungan yang berbeda-beda dengan tiap-tiap pemimpin. Sedangkan hubungan dengan rekan kerja ataupun bawahan mereka berpendapat ada beberapa rekan kerja ataupun bawahan yang mereka rasa kurang cocok dengan mereka tetapi ada juga rekan kerja maupun bawahan yang mereka rasa cocok dengan mereka.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat dilihat bahwa adanya *gap* atau permasalahan antara ke lima aspek stres kerja dengan kondisi nyatanya

pada kondisi organisasi tersebut. Kelima faktor tersebut dianggap perlu untuk diperhatikan karena berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pemimpin dan para karyawan pertokoan bahwa stres kerja yang dialami pada karyawan toko tersebut memiliki kesesuaian dengan teori dampak stres kerja pada kinerja yang diutarakan oleh strank (2005). Hal tersebut dapat dilihat melalui daftar ketidakhadiran para karyawan yang sering kali memperpanjang maupun mempercepat waktu istirahat, adanya kondisi yang tidak menentu dari kinerja karyawan yang terkadang bersemangat maupun tidak bersemangat, dan seringnya ditemukan para karyawan yang melakukan kesalahan seperti dalam pengepakan barang maupun dalam menghitung jumlah pembelian.

Faktor-faktor stres kerja dianggap penting untuk diteliti karena berdasarkan beberapa hasil penelitian serta berdasarkan data wawancara awal yang didapat mengungkapkan bahwa stres kerja tidak dipengaruhi satu macam faktor saja tetapi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam pekerjaan itu sendiri serta stres kerja dapat mempengaruhi kinerja para karyawannya. Penelitian-penelitian tersebut diantaranya penelitian yang mengungkapkan bahwa stres kerja dan gaya kepemimpinan mempengaruhi kinerja para karyawannya di suatu perusahaan atau dalam organisasi (Fachri, 2010). Hasil penelitian lainpun mengungkapkan hal yang hampir serupa (dalam Park, 2007) juga mengungkapkan bahwa stres kerja berpengaruh pada kinerja karyawan yang nantinya akan berdampak pada tingkat kehadiran karyawan, kurang maksimal bekerja selama lebih dari 2 minggu dan memilih untuk mengundurkan diri dalam waktu 2 tahun bekerja. Peneliti lain juga mengungkapkan hal serupa (dalam Noviansah dan Zunaidah, 2011) bahwa stres kerja menunjukkan memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja karywan, stres kerja yang timbul dlam

penelitian ini terkait dengan ketidakjelasan peran ketika seorang pekerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat menjelaskan tugasnya atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Berdasarkan pembahasan diatas, pertokoan variasi motor daerah kapas krampung yang menjadi populasi penelitian ini memiliki kaitan erat dengan variabel stres kerja karena dari hasil pengambilan data awal faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja terjadi pada ketiga usaha industri kecil menengah x yang terletak di jalan Kapas Krampung Surabaya.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka penelitian ini ingin melihat **“Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja pada Karyawan Pertokoan Variasi Motor di Kawasan Kapas Krampung Surabaya”**.

## **1.2. Batasan Masalah**

Sehubungan dengan luasnya permasalahan dalam penelitian ini, maka penelitian ini dibatasi pada lima faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja pada karyawan yang bekerja di kawasan pertokoan atau UKM (usaha kecil menengah) X di daerah Kapas Krampung Surabaya. Adapun pembatasannya yaitu Stres kerja dalam organisasi yang dipengaruhi 5 faktor diantaranya faktor pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, struktur organisasi dan iklimnya, serta hubungan dalam organisasi (Cooper & Marshall,1978). Subjek penelitian ini adalah para karyawan yang bekerja di pertokoan X di daerah Kapas Krampung Surabaya.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah “faktor apakah yang berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan pertokoan variasi motor di kawasan Kapas Krampung Surabaya?”

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan di kawasan pertokoan variasi motor X Surabaya.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### 1.5.1 Manfaat teoritis :

Hasil penelitian ini dimaksudkan agar dapat memperkaya serta dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu psikologi khususnya bagi psikologi industri organisasi dan psikologi klinis serta dapat dijadikan sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya yang terkait dalam hal stres kerja pada karyawan.

#### 1.5.2 Manfaat praktis :

1.5.2.1. Manfaat bagi para pemilik pertokoan variasi motor di kawasan Kapas Krampung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi maupun pertimbangan para pemilik toko untuk lebih memperhatikan faktor-faktor stres kerja (faktor pekerjaan, faktor peran dalam organisasi, faktor pengembangan karir, faktor relasi dalam organisasi, serta faktor iklim dan struktur organisasi). Dengan memperhatikan faktor-faktor ini diharapkan

stres kerja karyawan dapat diminimalkan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

#### 1.5.2.2. Manfaat bagi subjek penelitian

Hasil penelitian dapat memberikan informasi bagi karyawan pertokoan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja mereka sehingga diharapkan nantinya informasi tersebut dapat dijadikan masukan untuk dapat mengelola stres kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja para karyawan pertokoan.