

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di abad ke-21, teknologi informasi (TI) merupakan salah satu bidang yang sangat berperan penting pada perkembangan pekerjaan dan kehidupan personal masyarakat di dunia. Sekarang banyak dijumpai komputer, alat-alat komunikasi, perangkat lunak di setiap perkantoran yang merupakan bagian dari TI. Berdasarkan data 30 juni 2008 pengguna internet di Indonesia mencapai 25 juta orang dan jumlah pengguna internet di Indonesia menduduki peringkat ke 5 terbanyak di Asia (Internet World Statistic, 2008)

Ada beberapa kemungkinan efek sosial dari adanya TI. Pertama yaitu kebebasan, TI memberikan kesempatan bagi individu untuk bisa menyatakan maksud, perasaan dan gagasan secara bebas. Dengan adanya pelayanan internet membuat individu dapat berekspresi secara bebas tanpa batas sehingga banyak informasi yang tidak baik dan benar dapat dibuat oleh individu dan bisa diketahui masyarakat. Kedua, pengasingan diri. Individu dapat duduk di depan komputer selama berjam-jam atau berhari-hari tanpa berbicara dengan siapa pun. Ketiga, penggunaan bahasa Inggris. TI sangat berorientasi dengan penggunaan bahasa Inggris karena mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan yang berasal dari Amerika yang menggunakan bahasa Inggris dan bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional. (National Research Council Staff, 2000: 8).

Tumbuh pesatnya TI telah membuka lapangan kerja tersendiri. Kehadiran TI telah melahirkan pekerjaan pada bidang TI. Richard (1995, dalam Bass, 1999: 16) mengungkapkan pengertian pekerjaan pada bidang TI sebagai pekerjaan yang mengatur prasarana teknologi dan komputer yang dapat menggerakkan sistem bisnis organisasi. Pekerjaan bidang TI ini mempunyai karyawan kompeten dan profesional secara teknis. Banyak perusahaan menggunakan komputer, jika terjadi masalah pada komputernya misalnya tidak dapat menjalankan program, printer tidak bekerja, mereka akan memanggil karyawan TI untuk menuntaskan masalah teknisnya. Tergantung dari permasalahannya, karyawan TI dapat membantu pengguna komputer melalui telepon atau mengirimkan teknisi.

PT. X adalah salah satu perusahaan yang khusus bergerak pada bidang TI. Dari hasil observasi dan wawancara peneliti bahwa kondisi karyawan TI pada PT. X bisa dikatakan tidak mengenal waktu dalam bekerja, karena kerusakan pada komputer atau *server* bisa terjadi kapan saja, dan hal itu memerlukan perbaikan cepat karena jika tidak segera diperbaiki akan mengganggu jalannya pekerjaan. Dengan kondisi seperti itu, maka PT. X menggunakan layanan 24 jam, mengingat *server* komputer bekerja dan harus diawasi selama 24 jam. Ini menyebabkan pekerja TI pada PT. X harus siap bekerja pagi, siang dan malam, bahkan di hari libur. Oleh karena itu banyak pekerja TI pada PT. X yang bekerja piket (*shift*) agar PT. X tetap bisa bekerja selama 24 jam. Selain itu, karyawan TI pada PT. X juga harus selalu memperbaharui dan mengikuti perkembangan ilmu TI terbaru. Misalnya ada ilmu baru seperti program baru yang digunakan pada perangkat lunak, atau adanya virus komputer baru yang perlu dihilangkan dengan antivirus baru. Dengan demikian, karyawan TI pada PT. X harus cepat mengatasi masalah seperti dalam memperbaiki atau merawat *server* misalnya untuk *server* lampu kapal di pelabuhan. Jika *server* mati, maka lampu kapal di pelabuhan juga akan mati, sehingga lalulintas pelayaran menjadi terganggu dan dapat menimbulkan kerugian sehingga karyawan TI pada PT. X harus cepat memperbaiki *server* tersebut agar lalulintas pelabuhan dapat berjalan normal kembali.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan TI pada PT. X adalah waktu kerja non standar karena mereka bekerja sampai waktu yang tidak ditentukan (hari libur tetap masuk kerja), dan kehidupan kerja yang kadang terisolir karena tidak dapat bersosialisasi dengan teman kerja akibat tuntutan pekerjaan. Karakteristik kerja karyawan TI pada PT. X ini potensial untuk menjadi sumber stres kerja.

Keadaan yang dialami karyawan kontrak pada PT. X dapat berbeda dengan keadaan yang dialami karyawan tetap pada PT. X. Bagi karyawan tetap sudah tidak ada lagi ketakutan tidak akan diperpanjang kontrak kerjanya, karena statusnya sudah menjadi karyawan tetap, apabila kinerja kerja karyawan kontrak baik maka bisa diangkat menjadi karyawan tetap. Jam kerja karyawan kontrak dan tetap juga berbeda karena karyawan kontrak masih bekerja secara *shift*, hari

liburpun tetap masuk kerja. Sedangkan karyawan tetap masuk 8 jam sehari, hari sabtu dan minggu libur kecuali jika memang ada pekerjaan yang harus dikerjakan karyawan dihari libur. (Hasil wawancara dengan kepala HRD PT X bapak Toni Simangunson 15 November 2008). Berdasarkan uraian status karyawan ini maka peneliti ingin mengetahui apakah ada perbedaan sumber stres kerja karyawan tetap dan karyawan kontrak pada PT X. terhadap kinerjanya.

Oleh para ahli perilaku organisasi, stres kerja telah dinyatakan sebagai agen penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan hasil dari suatu proses organisasi. Stres kerja tidak hanya berpengaruh terhadap individu, tetapi juga terhadap biaya organisasi dan industri. Banyak studi yang menghubungkan stres kerja dengan berbagai hal, misalnya stres kerja dihubungkan dengan kepuasan kerja, kesehatan mental, ketegangan, ketidakhadiran, dan sering juga dihubungkan dengan kinerja (Nik Chmiel, 2008 : 121)

Dalam konteks ini, stres kerja adalah sumber atau *stressor* kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. (Selye, dalam Beehr, et al., 1992: 623). Kondisi dimana tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan karyawan menghadapinya sehingga menyebabkan terganggunya fungsi normal fisik maupun psikologis sang karyawan (Beehr and Newman, 1978 : 670). Bunk et al (1998: 85) mengatakan bahwa stres kerja adalah suatu hasil dari ketidaksesuaian antara apa yang diinginkan individu dan apa yang disediakan oleh pekerjaannya, atau ketidakseuaian antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan pekerja.

Kinerja dalam artian ini menurut (Wolman,1975:117) adanya respon sesuai dengan tuntutan tugas yang diberikan atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut (Tiffin & McCormick 1979: 22) stres kerja adalah variabel individual yaitu variabel yang berasal dari dalam diri individu yang bersangkutan, seperti kemampuan, kepentingan, dan kebutuhan-kebutuhan tertentu; sedangkan yang dimaksud dengan variabel situasional adalah variabel yang bersumber dari situasi pekerjaan yang lebih luas (lingkungan organisasi) seperti pelaksanaan supervisi, iklim organisasi, hubungan dengan rekan sekerja, dan sistem pemberian imbalan

Salah satu penelitian yang mengungkap korelasi *inverted U-shaped* antara stres kerja dengan kinerja adalah penelitian Chen, Silverthorne dan Hung (2005 :246). Penelitian ini dilakukan pada pekerja akuntan di Taiwan dan Amerika dengan penelitian non-linear regresi yang membuktikan bahwa jika stres kerja dalam keadaan rendah atau tinggi maka kinerja individu akan menunjukkan hasil yang rendah, sedangkan pada level stres medium individu akan menunjukkan kinerja yang baik

Di pihak lain, ada beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa hubungan stres kerja dengan kinerja berkorelasi negatif. Pada penelitian Mubashir dan Ghazal (2006:73) yang mengungkapkan penelitian mengenai hubungan stres kerja dengan kinerja pada karyawan baik pada level managerial, supervisor maupun pada level staf pabrik Walls Unilever, di dapat $r = -0.28$. Arah hubungan yang negatif menunjukkan semakin besar stres kerja akan membuat kinerja cenderung menurun. Demikian pula sebaliknya, semakin rendah stres kerja membuat kinerja cenderung meningkat.

Penelitian mengenai hubungan sumber stres kerja dan kinerja di atas menimbulkan pertanyaan: bagaimanakah hubungan sumber stres kerja dengan kinerja jika dilaksanakan pada profesi yang lain dan di lokasi yang berbeda?. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa profesi lain memiliki karakteristik dan budaya yang berbeda dengan karyawan pabrik atau akuntan. Karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada jenis profesi TI. Penelitian ini secara khusus akan memeliti hubungan stres kerja dengan kinerja karyawan TI pada PT. X..

Untuk mengukur sumber stres kerja, peneliti menggunakan alat ukur yang telah dikembangkan oleh Spielberg (1998) yaitu *Job Stress Survey* (JSS). Karena JSS adalah alat ukur yang dikembangkan mengikuti teori dari Beehr and Newman, 1978 . Sedangkan alat ukur kinerja menggunakan alat ukur yang dipakai oleh PT X dalam mengukur kinerja karyawannya. Teknik statistik yang digunakan adalah korelasi dari *Pearson Product Moment*. Hasil korelasi tersebut menggambarkan hubungan antara sumber stres kerja dengan kinerja karyawan TI pada PT X di Jakarta. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 15.

Penelitian akan dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Instrumen yang akan digunakan untuk memperoleh data penelitian adalah kuesioner, dengan menggunakan subyek penelitian yaitu karyawan TI pada PT X. Pengambilan sampel penelitian akan dilakukan di PT X dengan menggunakan metode *accidental sampling*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan hubungan antara sumber stres kerja dengan kinerja karyawan TI pada PT X. Manfaatnya adalah diharapkan akan menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dan informasi bagi pihak yang terkait.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah: (1). Apakah ada hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan tetap perusahaan Teknologi Informasi pada PT X ? (2). Apakah ada hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan kontrak perusahaan Teknologi Informasi pada PT X ?

1.3. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara stres kerja dengan kinerja antara karyawan tetap dan karyawan kontrak perusahaan Teknologi Informasi PT X.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan dalam bentuk informasi mengenai hubungan antara stress kerja dengan kinerja antara karyawan kontrak dan karyawa tetap perusahaan Teknologi Informasi PT X.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberi masukan pada perusahaan

yang menggunakan Teknologi Informasi di Jakarta dalam rangka meningkatkan kinerja dengan adanya stres kerja karyawan. Selain itu menjadi masukan bagi karyawan TI di Jakarta terkait dengan adanya stres kerja terhadap kinerjanya.

1.5. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penyusunan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka, berisi uraian teoritis mengenai variabel-variabel yang berkaitan dengan penelitian ini dan kerangka penelitian serta hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian, berisi penjelasan mengenai metode penelitian kuantitatif yang akan digunakan dalam penelitian ini, sample penelitian, metode dan alat pengumpulan data serta metode analisis data.

Bab IV Hasil dan Analisis Hasil Penelitian, berisi analisis data penelitian, interpretasi dan disertai pembahasan hasil penelitian.

Bab V Kesimpulan, Diskusi dan Saran, menguraikan mengenai kesimpulan akhir untuk menjawab permasalahan penelitian, diskusi yang menjelaskan hal-hal yang terkait dengan hasil penelitian, serta saran yang didalamnya dijelaskan mengenai masukan-masukan untuk melakukan penelitian selanjutnya.