

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan komponen yang penting dalam sebuah perusahaan. Di era modern seperti sekarang banyak sekali perusahaan-perusahaan yang membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Tidak dapat dipungkiri bahwa kebutuhan di dalam perusahaan bukan hanya system yang diperbaharui tetapi juga sumber daya manusia yang diperbaharui. Manajemen sumber daya manusia yang baik bisa ditunjukkan dengan peningkatan kontribusi yang dapat diberikan oleh pekerja dalam suatu perusahaan ke arah tercapainya tujuan perusahaan.

Dewasa ini bahwa hampir setiap individu dalam usahanya memenuhi kebutuhan atau dalam usaha mencapai tujuan dipengaruhi secara mendalam oleh perusahaan. Untuk dapat memenuhi kebutuhannya individu harus bekerja di dalam suatu perusahaan. Individu modern sekarang ini tidak lagi memiliki kepuasan terhadap semua jenis kebutuhan-kebutuhan yang semakin beraneka ragam.

Kerja merupakan aktifitas sosial yang memberikan isi dan makna pada kehidupan seseorang. Dengan bekerja di suatu perusahaan akan memberikan status dan mengikat individu kepada perusahaan. Kerja dapat menjadikan seseorang yang pada awalnya merasa rendah diri menjadi bangga dengan dirinya sendiri karena pekerjaan yang dimilikinya. Bekerja di suatu perusahaan

bagi para pekerja dengan memperoleh imbalan biasanya didasarkan keyakinan bahwa bekerja pada suatu perusahaan tertentu akan dapat memuaskan berbagai kebutuhannya.

Maraknya perkembangan sepeda motor di tanah air memberikan angin segar bagi pertumbuhan usaha dan bisnis perbengkelan. Khususnya untuk bengkel motor, kini pihak konsumen sudah dimudahkan dengan adanya bengkel motor yang ada di setiap wilayah.

Seiring dengan perkembangan teknologi dibidang otomotif. Setiap perusahaan otomotif khususnya sepeda motor, akan terus berusaha untuk memproduksi berbagai macam model sepeda motor. Kelebihan yang akan menarik konsumen biasanya terletak pada fasilitas yang ada di sepeda motor tersebut.

Honda merupakan salah satu merk sepeda motor yang ada di wilayah Purwokerto sendiri. Honda mempunyai beberapa resminya wilayah di Banyumas. Ada beberapa Bengkel yang memang khusus membuka bengkel untuk menambah layanan kepada konsumen akan keluhannya terhadap sepeda motor yang dimiliki. Demi mencapai kepuasan konsumen pun harus memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga pelayanan yang akan diberikan karyawan pada para konsumen harus dilakukan dengan sebaik mungkin tanpa menimbulkan pengaduan dari konsumen. Oleh karena, para mekanik harus bisa sewaktu-waktu siap untuk bertanggungjawab atas pengaduan yang akan datang dari para konsumen.

Mekanik adalah orang yang ahli dalam perbaikan mesin (Mekamik, Wikipedia 2017). Berdasarkan keterangan yang didapat dari salah satu mekanik, proses penyeleksian untuk dapat bekerja sebagai mekanik di Bengkel tersebut yaitu minimal lulusan SMK teknik Otomotif dan tidak diharuskan memiliki keahlian lain karena nantinya keahlian yang lain akan didapatkan ketika training dimulai.

Angka jutaan dari populasi kendaraan sepeda motor sendiri paling tidak membutuhkan perawatan yang rutin agar sepeda motor yang digunakan tetap prima. Hanya saja sebagian konsumen tetap waspada dikarenakan tidak semua bengkel dapat memberikan servis yang baik dan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga banyak ditemukan kejadian bahwa konsumen tidak perlu mengantri panjang tetapi pekerjaannya asal-asalan begitupun sebaliknya.

Seperti halnya yang ada di salah satu Bengkel Honda yaitu “AHASS” (Astra Honda Authorized Service Station) memberikan pelayanan dengan membuka bengkel di sekitar wilayah Banyumas. Untuk meningkatkan pelayanan, AHASS memberikan pelayanan dengan beberapa keunggulan yaitu mekanik berkualitas dan telah disertifikasi PT Astra Honda Motor, hasil servis yang bergaransi, peralatan standard Honda yang canggih dan modern, ruang tunggu yang nyaman, jaminan Suku Cadang Asli dan lengkap, hemat biaya perawatan dan layanan konsultasi teknis gratis dari mekanik ahli Honda.

Pada zaman era modern sekarang ini banyak sekali permasalahan yang dihadapi oleh para pekerja, khususnya jika pekerjaan yang dimiliki memiliki target tertentu dan bersifat monoton. Permasalahan yang terjadi pada mekanik

di Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda di kabupaten Banyumas, dimana karyawan harus memenuhi target setiap bulannya, bekerja memperbaiki sepeda motor seharian penuh dan bekerja monoton secara terus menerus. Dengan adanya hambatan-hambatan yang berkepanjangan yang dialami mekanik, maka dapat mengakibatkan stres kerja.

Berdasarkan wawancara (12 Desember 2016) dengan bagian Service Advicer di Bengkel Honda Motor, kunci utama menjadi mekanik yaitu bagaimana memperbaiki sepeda motor yang konsumen percayakan untuk diperbaiki di bengkel dengan baik. Kemudian untuk pembagian jam kerja di Bengkel Honda Motor dari hari Senin sampai hari Minggu yang dimulai dari pukul 08.00 sampai pukul 17.00. Mereka diberikan libur sehari dalam seminggu dan itupun harus bergantian dengan rekan kerja yang lain. Jika pada hari kerja berhalangan hadir, mereka harus menyertakan surat keterangan.

Hasil dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu untuk fasilitas yang diberikan perusahaan yaitu seperti seragam, uang makan dan transportasi untuk mekanik, kemudian untuk upah pada mekanik yang sudah lama atau bekerja lebih dari tiga tahun mendapatkan Rp 3.500.000 sedangkan mekanik baru mendapatkan Rp 1.500.000. Bapak Tri Agus selaku *service advicer* juga mengungkapkan bahwa situasi di bengkel baik, mekanik akan bekerja sama jika mendapatkan konsumen yang sepeda motornya sulit untuk diperbaiki. Untuk kenaikan jabatan sendiri ada dan itu tergantung pada pekerjaan yang dilakukan mekanik dan minimal bekerja 3 tahun.

Dengan adanya persaingan perusahaan yang semakin berkembang dan menuntut kinerja yang semakin maksimal akan sangat berpengaruh besar pada stres kerja. Tidak banyak orang yang menganggap bahwa kerja merupakan sumber stres yang paling relevan, dan sebaliknya rekreasi, cuti atau liburan merupakan sumber pelepasnya.

Banyak pekerja yang mengalami stres kerja di tempat kerja, sehingga banyak sekali orang mencari ketegangan untuk mendapatkan sedikit kesenangan setelah berjam-jam dihadapkan pada suatu pekerjaan yang penuh dengan stres seperti menonton pertandingan. Semakin stres dan menegangkan maka akan semakin seru, namun akan lain ceritanya jika peneliti mengartikan stres sebagai keadaan dibawah tekanan, dan tentunya yang ada dibayangkan peneliti adalah suatu ketegangan, kelelahan, kecemasan, depresi, rasa khawatir, bahkan kemarahan sekalipun. Hal ini menyebabkan pengertian stres bergeser kearah yang negatif, sehingga semua ingin meghindari. Reaksi orang tidak akan sama terhadap situasi stres yang sama.

Sumber stres yang menyebabkan seseorang tidak berfungsi secara optimal, atau yang menyebabkan seseorang jatuh sakit, tidak saja datang dari satu macam pembangkit stres, tetapi datang dari beberapa macam pembangkit stres, dan sebagian besar adalah dari waktu manusia bekerja, karena lingkungan pekerjaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kesehatan seseorang bekerja. Hasil penelitian Hurrell dkk.(Munandar, 2012) suara yang bising, lingkungan kerja yang kotor dan tidak sehat oleh para pekerja pabrik dinilai sebagai faktor yang tinggi sebagai pembangkit stres. Stres kerja juga

dapat menimbulkan dampak yang baik sekaligus dampak yang buruk juga bagi yang bersangkutan dan organisasi atau perusahaan. Stres yang terlalu banyak akan membuat kesehatan seseorang menurun dan cenderung tidak produktif, tetapi sebaliknya stres dalam jumlah yang kecil akan bermanfaat karena dapat membantu memusatkan perhatian dan kinerja karyawan.

Robbins (1995) mengemukakan bahwa stres adalah suatu kondisi dinamik dimana individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

Gibson dkk (1995) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individual dan/atau proses-proses psikologis, akibat dari setiap tindakan lingkungan, situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan/atau fisik berlebihan kepada seseorang. Dalam arti umum, stres juga bisa didefinisikan sebagai suatu tanggapan penyesuaian yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa di lingkungan luarnya yang menetapkan tuntutan berlebihan pada seseorang.

Stres kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang ada di dunia sekarang ini. Menurut Robbins (1995) menunjukkan timbulnya stres dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor yaitu faktor lingkungan, faktor organisasional dan faktor individual. Stres yang dialami seseorang sebenarnya ada dibawah kendali orang itu sendiri, karena permasalahannya ada dalam cara seseorang tersebut

mempersiksikannya. Sehingga setiap aspek pekerjaan yang dilakukan pekerja dapat membangkitkan stres.

Stres bisa muncul dalam berbagai cara dan waktu yang tidak ditentukan. Dalam sehari-hari individu yang mengalami tingkat stres yang tinggi dapat menderita tekanan darah tinggi, tukak lambung, lekas marah, sulit membuat keputusan rutin, hilang selera makan, rawan kecelakaan, dan yang serupa. Dengan adanya semua permasalahan yang disebutkan tadi, semua permasalahan tersebut dapat dibagi menjadi tiga kategori umum, yaitu aspek fisiologis, aspek psikologis, dan aspek perilaku.

Berdasarkan studi yang pernah dilakukan sebelumnya, ditemukan jurnal yang ditulis Putranto dalam *Journal of Social and Industrial Psychology* 2 (2) (2013) yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja : Studi *Indegenous* pada Guru Bersuku Jawa yang dapat disimpulkan bahwa guru bersuku Jawa mendefinisikan stres kerja adalah sebagai kejenuhan kerja. Beban pekerjaan adalah penyebab stres kerja yang dialami guru bersuku Jawa.

Secara umum mekanik bekerja selama 8 jam sehari selama 6 hari kerja dengan pekerjaan yang sama setiap harinya, kemudian *deadline* yang harus dikerjakan mekanikpun sudah ditentukan, serta menghadapi keluhan konsumen yang beraneka macam, sehingga dengan adanya hal-hal tersebut peneliti meneliti stres kerja pada mekanik bengkel.

Secara umum, proses terjadinya stres terjadi yaitu ketika stresor potensial yang muncul akan ditangkap oleh indera individu, yang kemudian dimaknai melalui proses persepsi. Hasil pemaknaan ini akan memunculkan kesimpulan

apakah stresor tersebut mengancam atau tidak. Apabila mengancam, maka akan terjadi stres dan sebaliknya, apabila dipersepsi sebagai bukan ancaman tidak akan terjadi stres (Wallace, 2002)

Atkinson (dalam Sobur, 2010) persepsi adalah proses saat kita mengorganisasikan dan menafsirkan pola stimulus dalam lingkungan. Sedangkan dalam (Moskowitz dan Orgel, 1969, dalam Walgito) Persepsi merupakan proses *integrated* dalam diri individu terhadap stimulus yang diterimanya.

Robbins (1995) persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang ditempuh individu-individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Tetapi apa yang telah dipersepsikan seseorang dapat berbeda dari kenyataan yang objektif.

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktifitas bekerja. Dengan memerhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap semangat karyawan bekerja.

Menurut Davis (1981) lingkungan kerja dalam suatu organisasi mempunyai suatu arti penting bagi individu yang bekerja didalamnya, karena lingkungan ini akan mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung manusia yang ada didalamnya. Sedangkan lingkungan kerja menurut Anoraga dan Widiyanti (1993) adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan



yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya.

Ada tiga alasan yang mendasari bahwa lingkungan kerja akan berpengaruh terhadap individu, antara lain: (1) ada bukti yang menunjukkan bahwa tugas dapat diselesaikan dengan lebih baik pada lingkungan kerja organisasi yang baik, (2) ada bukti bahwa manajer (pimpinan) dapat mempengaruhi lingkungan kerja dalam organisasi atau unit kerja yang dipimpin, dan (3) kecocokan antara individu dengan organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam mencapai prestasi dan kepuasan individu itu sendiri dalam organisasi.

Menurut Supardi (2003) lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan dan kesan krasan atau betah bekerja dan lain sebagainya.

Definisi persepsi lingkungan kerja menurut Gibson (1995) menyatakan bahwa persepsi terhadap lingkungan kerja merupakan serangkaian hal dari lingkungan yang dipersepsikan oleh orang-orang yang bekerja dalam lingkungan organisasi dan mempunyai peranan yang besar dalam mempengaruhi tingkah laku karyawan.

Lingkungan kerja fisik dalam (Sunyoto, 2013) adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan, dan lain-lain.

Bekerja di dalam suatu perusahaan tertentu diharuskan bekerja pada waktu dan jam yang ditentukan. Pekerjaan yang diberikan pun memiliki beban yang berlebihan. Pekerjaan yang berlebihan yang akan membuat para mekanik menjadi malas dan bosan serta dengan kondisi lingkungan kerja yang tidak mendukung dan serba monoton dapat membuat mekanik stress dalam menghadapi pekerjaannya. Lingkungan kerja juga dapat membuat mekanik menjadi santai dan nyaman dalam mengerjakan pekerjaannya.

Seberapa jauh akibat yang akan ditimbulkan oleh lingkungan kerja tergantung pada bagaimana cara individu mempersepsikannya. Setiap individu mempunyai persepsi yang berbeda terhadap suatu hal walaupun berada didalam situasi yang sama. Apabila karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap lingkungan kerja, maka karyawan akan menerima hal tersebut sebagai hal yang menyenangkan. Sebaliknya, bila karyawan memiliki persepsi yang negatif terhadap lingkungan kerja, maka karyawan akan menerima hal tersebut sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan. Apabila individu memiliki persepsi yang positif terhadap suatu hal, maka individu cenderung untuk memberi kesan yang baik. Tapi apabila individu memiliki persepsi negatif terhadap suatu hal, maka individu akan memberi kesan yang tidak baik terhadap keadaan tersebut.

Menurut Robbins (1995) bahwa persepsi positif merupakan penilaian individu terhadap suatu objek atau informasi dengan pandangan yang positif atau sesuai dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau dari aturan yang ada. Sedangkan persepsi negative yaitu persepsi individu terhadap objek atau informasi tertentu dengan pandangan negative atau bertolak

belakang dengan aturan yang ada. Persepsi negative dapat muncul pada seseorang dikarenakan ada ketidakpuasan seseorang terhadap objek yang menjadi sumber persepsi serta tidak adanya pengalaman seseorang terhadap sumber persepsinya dan begitupun persepsi positif, penyebab munculnya persepsi positif seseorang karena adanya kepuasan dan pengalaman seseorang terhadap sumber persepsinya.

Persepsi terhadap lingkungan kerja juga termasuk salah satu penyebab kinerja karyawan menurun. Selain dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun, persepsi terhadap lingkungan kerja dapat menyumbang sedikitnya salah satu faktor utama yang membuat stresor karyawan bertambah. Dengan adanya lingkungan kerja yang tidak baik antara lingkungan fisik maupun non-fisik dapat menimbulkan permasalahan karena karyawan yang mengalami hal negatif dalam lingkungan kerja akan memperoleh stresor yang tinggi. Bekerja sebagai mekanik membutuhkan keahlian yang khusus, perlu banyak sekali pelatihan-pelatihan sebelum mulai bekerja di bengkel. Dalam bekerja mekanik mempunyai pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu, monton dan setiap hari selalu bekerja 8 jam non-stop yang dapat membuat mekanik stres, tetapi kenyataannya mekanik tidak terlihat keberatan dengan pekerjaannya sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut. Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud ingin menguji hubungan antara persepsi terhadap lingkungan kerja dengan stres kerja pada mekanik di bengkel resmi sepeda motor Honda di kabupaten Banyumas.

## **B. Perumusan Masalah**

Atas dasar latar belakang masalah tersebut, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut : apakah ada hubungan persepsi terhadap lingkungan kerja dengan stres kerja pada mekanik bengkel resmi sepeda motor Honda di kabupaten Banyumas ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap lingkungan kerja dengan stres kerja pada mekanik bengkel resmi sepeda motor Honda di kabupaten Banyumas.

Penelitian ini mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis:

### **1. Secara teoritis**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, mengembangkan khasanah keilmuan dan pengetahuan di bidang psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi terutama tentang pengaruh persepsi lingkungan kerja terhadap stres kerja pada mekanik.

### **2. Secara praktis**

Bagi karyawan, dapat memberikan sumbangan informasi, wacana dan pengetahuan tentang bagaimana cara menghindari stres kerja ketika akan datang menghampiri para karyawan sehingga nantinya dapat terhindar dari stres kerja.

Bagi perusahaan, diharapkan dapat dijadikan masukan dan informasi untuk mengerti lebih dalam tentang pola system yang merangsang karyawannya agar bias berkembang. Dan juga harapan kedepannya agar dengan adanya penelitian ini bisa menjadi evaluasi untuk perusahaan agar dapat membawa perusahaan menjadi lebih baik untuk kedepannya.

