

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Setiap organisasi tentu ingin memiliki dan mempertahankan sumber daya manusia yang memiliki semangat, tanggung jawab dan dedikasi yang tinggi terhadap perusahaan. Organisasi perlu menciptakan strategi yang paling tepat dalam menemukan cara-cara yang unik untuk menarik, mempertahankan, serta memotivasi sumber daya manusia mereka. Hal ini berarti bahwa organisasi harus mengupayakan berbagai cara agar mampu mempertahankan kualitas dan kuantitas sumber daya manusianya agar organisasi mampu berjalan dengan baik.

Untuk menjaga kualitas sumber daya manusia yang baik, perusahaan harus mengelola dampak yang di timbulkan karyawan akibat pekerjaan yang diembannya, salah satunya yaitu stress kerja. Dalam penelitian sebelumnya, Tembengi *et al.* (2016) dan Parimita *et al.* (2017) menemukan jika tuntutan dari beban pekerjaan yang berlebihan mempunyai pengaruh besar dan merugikan pada kebahagiaan dalam kehidupan profesional seseorang. Dalam penelitian ini, indikator beban yang paling penting ialah kecepatan dalam bekerja, yang memiliki pengaruh negatif dan cukup besar terhadap upah pekerja serta kebahagiaan kerja mereka. Ketika karyawan berada di bawah tekanan untuk melakukan pekerjaan dengan cepat, mereka menjadi lebih tidak puas dengan pekerjaan dan lebih mungkin terburu-buru menyelesaikannya, karyawan akan mudah stres dalam pekerjaannya.

Stres kerja adalah sensasi tekanan yang dihadapi pekerja di tempat kerja (Mangkunegara, 2017). Gejala stres akibat pekerjaan antara lain ketidakstabilan emosi, perasaan tidak puas, menyendiri, sulit tidur, tidak bisa rileks. Menurut Vanchapo (2020), stres kerja adalah kondisi emosional yang disebabkan oleh ketidaksesuaian antara beban kerja individu dengan kapasitasnya untuk menangani tuntutan yang dihadapinya. Stres kerja sebagai situasi ketidakseimbangannya fisik dan psikologis yang berpotensi mempengaruhi perasaan proses berpikir, dan kesehatan mereka. Stres kerja sebagaimana didefinisikan oleh Fahmi (2014), ialah suatu kondisi yang memojokkan diri dan jiwa seseorang untuk melampaui batas kesanggupan, jika tidak ditangani akan berdampak buruk bagi kesehatannya. Oleh karena itu Stres Kerja yang dialami seorang pekerja harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar tetap bisa mempertahankan kinerja terbaiknya.

Stres Kerja seperti yang telah dijabarkan diatas dialami juga oleh Petugas *Billing Management* (Billman) PT. PLN (Persero) ULP Kebumen seperti cepat tersinggung, tidak komunikatif, banyak melamun, lelah mental, meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, fisik mudah lelah, pusing kepala, merokok berlebihan, menunda atau menghindari pekerjaan. Para Petugas Billman yang dipekerjakan melalui Vendor *Outsourcing* PT. HALEYORA POWER dalam setiap bulannya masing-masing melaksanakan item pekerjaan di lapangan meliputi:

- Pengecekan kWh meter pelanggan prabayar setiap tanggal 1-10 setiap bulan dengan target 400 pelanggan per bulan
- Penyampaian surat peringatan ke pelanggan sering menunggak setiap tanggal 10-20 dengan target 200 pelanggan per bulan
- Catat meter pelanggan pascabayar setiap tanggal 23-30 dengan target 1.800 pelanggan per bulan
- Penagihan tunggakan tagihan listrik dari tanggal 21-30 dengan target harus nihil tunggakan setiap akhir bulannya
- Memperoleh *downloader* aplikasi PLN mobile dengan target 50 pelanggan per bulan.

Banyaknya item pekerjaan dengan target yang tinggi dari perusahaan yang diberikan kepada seorang petugas Billman seperti yang telah dijabarkan diatas, maka dapat diduga bahwa masing-masing petugas memikul sebuah beban kerja yang cukup berat.

Beban kerja merupakan pekerjaan yang di kerjakan oleh seseorang, beban kerja tergantung dari bagaimana orang tersebut menanganinya. Jika seseorang yang bekerja dengan keadaan yang tidak puas dan tidak menyenangkan, maka pekerjaan tersebut menjadi beban bagi dirinya. Menurut Wiati (2015), mengemukakan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan, waktu dan energi yang harus dikeluarkan seseorang baik fisik maupun mental dengan memberikan kapasitas mereka untuk memenuhi tuntutan tugas yang diberikan. Beban kerja juga dapat diartikan sebagai keseluruhan susunan pekerjaan yang dialami seseorang dari pekerjaan sehari

itu termasuk organisasi, lingkungan, pribadi (fisik, psikologis), dan faktor situasional (Umansky & Rantanen, 2016). Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah tugas atau pekerjaan yang harus dikerjakan oleh seseorang baik secara kualitas maupun secara kuantitas.

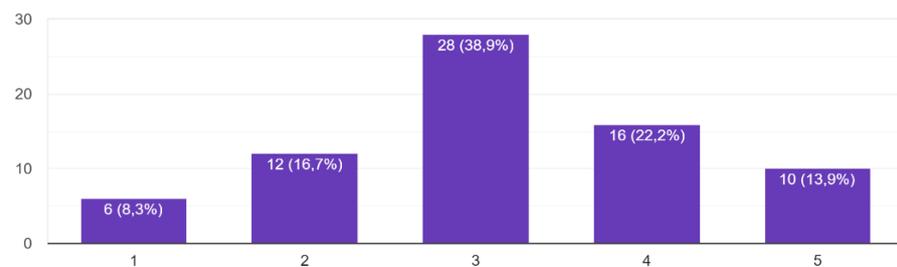
Berdasarkan hasil wawancara dengan Team Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi PT. PLN (Persero) ULP Kebumen, Wahyu Rahman Wisandiko yang mengelola pekerjaan Petugas Billman, bahwa benar petugas merasakan beban kerja yang diemban cukup berat, karena mereka harus melaksanakan banyak item pekerjaan dengan target dari perusahaan yang sangat tinggi. Dengan beban kerja yang banyak tersebut Petugas Billman merasakan stres kerja yang cukup tinggi.

Hal itu sejalan dengan observasi awal yang telah dilakukan peneliti melalui kuisisioner yang dibagikan kepada sejumlah 72 orang Petugas Billman yang mana mendapatkan hasil bahwa sebanyak 54 dari 72 orang Petugas Billman mengaku merasakan stres kerja sedang - tinggi. Dalam hasil observasi tersebut terungkap bahwa mayoritas penyebab tertinggi stres kerja adalah beban kerja dan target yang tinggi (54,2%), yang kedua yaitu kompensasi gaji/upah belum sesuai keinginan (33,3%), dan yang ketiga adalah Iklim Organisasi yang kurang baik (7%), lain – lain 5,5%.

### Grafik I.1

#### Observasi Awal Tingkat Stres Petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen

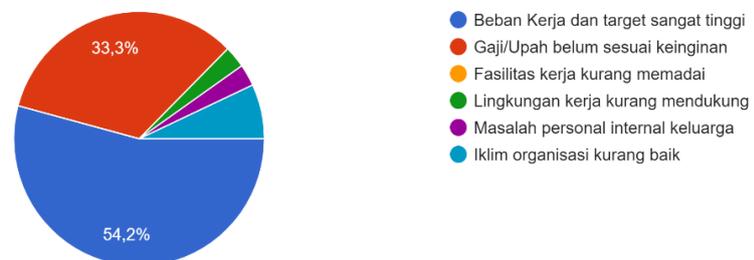
Dalam melaksanakan pekerjaan anda sehari-hari, berapakah tingkat stress kerja yang anda alami?  
72 jawaban



### Diagram I-1

#### Observasi Awal Faktor Penyebab Stres

Menurut anda, dari beberapa faktor dibawah ini manakah yang menyumbang faktor stress paling tinggi dalam pekerjaan anda sehari-hari?  
72 jawaban



Selain beban kerja, ternyata kompensasi yang diterima oleh petugas Billman juga memiliki andil dalam meningkatkan stres kerja. Hal itu terbukti dari hasil kuisioner sebanyak 33,3% responden menyatakan bahwa kompensasi yang diterima masih belum memenuhi keinginan mereka. Menurut Hasibuan (2012:118) kompensasi dibedakan menjadi dua yaitu: kompensasi langsung (*direct compensation*) berupa gaji/upah dan upah insentif; kompensasi tidak langsung (*indirect compensation*). Pada petugas

Billman PT. PLN (Persero) ULP kebumen, kompensasi langsung yang diterima yaitu gaji/upah dengan nominal sekitar 1,2x diatas UMR dan proporsional tergantung sesuai masa kerja dan insentif kinerja yang diberikan setiap setahun sekali dengan besaran sekitar 0,5 sampai 1x gaji sesuai dengan kinerja individu. Sedangkan untuk kompensasi tidak langsung yang diterima yaitu asuransi kesehatan melalui BPJS Ketenagakerjaan, dan bonus tahunan sesuai dengan kinerja perusahaan.

Hasibuan (2016), menyatakan besar kecilnya kompensasi mencerminkan status, pengakuan, dan tingkat pemenuhan kebutuhan yang dinikmati oleh karyawan bersama keluarganya. Jika balas jasa yang diterimanya semakin tinggi, statusnya semakin baik, dan pemenuhan kebutuhan yang dinikmatinnya semakin banyak pula. Kompensasi yang sesuai dengan beban kerja akan mampu menurunkan stres kerja karyawan (Jehangir, 2011). Tujuan kompensasi antara lain untuk menghargai prestasi karyawan, menjamin keadilan diantara karyawan, mempertahankan pegawai, memperoleh karyawan yang lebih bermutu, dan sistem kompensasi haruslah memotivasi para karyawan. (Soeriawibawa, Kusumawati, & siswanto, 2017). Berdasarkan penjabaran tersebut diduga bahwa Petugas Billman PT. PLN (Persero) menerima kompensasi yang dirasa kurang sehingga dikhawatirkan dapat mempengaruhi tingkat stres kerja mereka dan membuat mereka tidak dapat menunjukkan kinerja terbaik mereka. Oleh karena itu permasalahan ini perlu diteliti lebih lanjut.

Disamping beban kerja dan kompensasi, hal ketiga yang dianggap berpengaruh dalam menyumbang stres adalah faktor Iklim organisasi. Iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi tentang kualitas lingkungan internal organisasi yang dirasakan oleh para anggota dan dapat mempengaruhi perilaku mereka menurut (Prahastho & Satwika, 2020). Menurut Repi *et al* (2019) iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi yang mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set perilaku atau sifat organisasi. Definisi lain dinyatakan oleh Khaeruddin (2020) menjelaskan bahwa iklim organisasi yang kondusif akan menstimulus karyawan untuk dapat berperilaku besar untuk organisasinya. Iklim tidak dapat terlihat dan disentuh, tetapi iklim itu ada dan dapat dirasakan. Hampir semua hal yang terjadi dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh iklim. Dalam mewujudkan cita-cita dan tujuannya. Secara utuh dan sempurna maka di dalam sebuah organisasi dibutuhkan individu yang handal dalam sumber daya yang memegang kendali tali organisasi dengan adanya iklim yang baik maka karyawan akan merasa nyaman dengan pekerjaannya, semakin baik iklim organisasi maka akan semakin hangat kedekatan sesama karyawan dan akan mempengaruhi terhadap stres kerja yang juga akan menurun.

Pada observasi awal didapatkan sebanyak 7% responden menyatakan bahwa mereka merasa Iklim Organisasi yang kurang baik sehingga membuat mereka merasakan stres kerja. Beberapa karyawan tersebut

merasakan suasana kerja yang kurang nyaman dikarenakan dukungan dari atasan yang kurang, dan instruksi kerja atau SOP khususnya pada pekerjaan yang baru, kadang tidak tersosialisasikan dengan baik. Hal tersebut membuat mereka merasa kebingungan dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan tersebut. Namun berdasarkan informasi dari Team Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi PT. PLN (Persero) ULP Kebumen, bahwa pihak PLN dan PT. Haleyora Power telah mendesain iklim organisasi sebaik mungkin sehingga petugas dapat bekerja dengan baik. Seluruh SOP dan instruksi kerja telah disampaikan kepada petugas. Oleh karena itu perlu diteliti lebih lanjut apakah benar bahwa iklim organisasi di lingkungan Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen masih kurang baik sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap stres kerja.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik dan perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi dan Iklim Organisasi Terhadap Stres Kerja Pada Petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Pokok intisari permasalahan pada penelitian ini adalah berdasarkan observasi awal diduga ada 3 faktor utama penyebab pemicu Stres Kerja pada petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen yaitu Beban Kerja, Kompensasi dan Iklim Organisasi. Maka berdasarkan hal tersebut maka penulis ingin meneliti lebih lanjut permasalahan tersebut yang dijabarkan dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Stres Kerja pada Petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen?
2. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap Stres Kerja pada Petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen?
3. Apakah Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Stres Kerja pada Petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen?
4. Apakah Beban kerja, Kompensasi dan Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Stres Kerja pada Petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen?

### **1.3. Batasan Masalah**

1. Responden yang diteliti adalah Petugas Billman yang bekerja di PT. PLN (Persero) ULP Kebumen
2. Penelitian ini difokuskan hanya pada pengaruh Beban Kerja, Kompensasi dan Iklim organisasi Terhadap Stres Kerja Pada Petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen
3. Guna menghindari luasnya pembahasan, maka permasalahan akan dibatasi sebagai berikut:

- a. Stres kerja

Menurut Mangkunegara (2017), stres kerja adalah sensasi tekanan yang dihadapi pekerja di tempat kerja. Gejala stres akibat pekerjaan antara lain ketidakstabilan emosi, perasaan tidak puas, menyendiri, sulit tidur, tidak bisa rileks, dan lain sebagainya. Menurut vanchapo (2020) adalah kondisi emosional yang disebabkan oleh

ketidaksesuaian antara beban kerja individu dengan kapasitasnya untuk menangani tuntutan yang dihadapinya. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur stres kerja menurut Robbins dan Judge (2016) dapat dibagi dalam tiga aspek yaitu:

- a) Indikator pada psikologis
  - b) Indikator pada fisik
  - c) Indikator pada perilaku
- b. Beban kerja

Menurut penelitian Wiati (2015), mengemukakan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan, waktu dan energi yang harus dikeluarkan seseorang baik fisik maupun mental dengan memberikan kapasitas mereka untuk memenuhi tuntutan tugas yang diberikan. Beban kerja juga dapat diartikan sebagai keseluruhan susunan pekerjaan yang dialami seseorang dari pekerjaan dihari itu termasuk organisasi, lingkungan, pribadi (fisik, psikologis), dan faktor situasional (Umansky & Rantanen, 2016).

Menurut Koesomowidjojo (2017:33) indikator beban kerja yaitu:

- a) Kondisi pekerjaan
  - b) Penggunaan waktu kerja
  - c) Target yang harus dicapai.
  - d) Lingkungan kerja
- c. Kompensasi

Menurut Khair (2017:36) kompensasi bermakna imbalan yang

diberikan suatu pihak atas jasa yang diberikan pihak lain. Kompensasi juga bermakna membalas apa saja yang sudah diberikan suatu pihak terhadap pihak lain, baik karena loyalitas, kejujuran, dedikasi, kerelaa, keikhlasan, kesedian, pengabdian, maupun karena jerih payah yang sudah ditunjukkan. Menurut Simamora (2004) indikator terdiri dari:

- a) Upah dan gaji
  - b) Insentif
  - c) Fasilitas
  - d) Tunjangan
- d. Iklim Organisasi

Iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi tentang kualitas lingkungan internal organisasi yang dirasakan oleh para anggota dan dapat mempengaruhi perilaku mereka menurut (Prahastho & Satwika, 2020). Menurut repi et al (2019) iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi yang mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set perilaku atau sifat organisasi. Indikator iklim organisasi menurut Kusnan dalam Darodjat (2015: 85) yaitu sebagai berikut:

- a) Tanggung jawab
- b) Identitas individu

- c) Kehangatan antar pegawai
- d) Dukungan
- e) Konflik

#### **1.4. Tujuan penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut, penelitian ini memiliki tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada Petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap stres kerja pada Petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap stres kerja pada Petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen.
4. Untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh beban kerja, kompensasi dan iklim organisasi terhadap stres kerja pada Petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen.

#### **1.5. Manfaat penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - 1) Menambah pengetahuan untuk mengimplementasikan teori-teori yang telah penulis dapatkan khususnya beban kerja, kompensasi dan iklim organisasi terhadap stres kerja pada Petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen.

- 2) Penelitian ini merupakan tambahan informasi bagi pembaca yang berkepentingan dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

- 1) Memberikan gambaran dan menambah wawasan pengetahuan terhadap pengaruh beban kerja, kompensasi dan iklim organisasi terhadap stres kerja pada Petugas Billman PT. PLN (Persero) ULP Kebumen.
- 2) Bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan bahan acuan bagi PT. PLN (Persero) ULP Kebumen tentang bagaimana faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi stres kerja.

