

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan perusahaan. Apabila sumber daya manusia yang dimiliki tidak berkualitas maka akan dapat menghambat tujuan dari perusahaan, dengan demikian karyawan merasa dirinya dituntut untuk meningkatkan kualitas kerjanya agar tidak tersingkir dari perusahaan. Hal ini membuat karyawan harus bekerja secara efektif dan berkompetisi dengan karyawan lainnya untuk mencapai target yang telah ditentukan perusahaan. Apabila tuntutan pekerjaan dirasa terlalu berat, pada akhirnya dapat membuat karyawan merasa tertekan/stres. Handoko (2001) menyatakan bahwa pada dasarnya stres dapat bersifat membantu atau fungsional, tetapi juga dapat berperan salah atau disfungsional yang dapat merusak prestasi kerja. Secara sederhana stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkatan stres.

Adanya stres dapat juga membuat prestasi kerja bisa meningkat naik, karena stres membantu karyawan untuk mengerahkan segala sumber daya dalam memenuhi berbagai persyaratan atau kebutuhan pekerjaan. Bila stres telah mencapai puncak, prestasi kerja akan mulai menurun, karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Karyawan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya, menjadi tidak mampu mengambil keputusan-keputusan dan perilakunya menjadi tidak teratur. Akibat paling ekstrim, prestasi kerja cenderung nol, karena karyawan menjadi sakit atau tidak kuat bekerja lagi, putus asa, keluar atau melarikan diri dari pekerjaan, dan mungkin diberhentikan. Stres kerja yang fungsional atau positif menurut Bhagat dapat mendorong timbulnya tindakan dari manusia untuk bangun dan giat melakukan sesuatu, berupaya mencari pemecahan suatu masalah dan terkadang membuat manusia menjadi peka terhadap anggapan orang lain tentang dirinya. Stres kerja yang disfungsional atau negatif menurut Frese (dalam Kusworo, 1997) dapat mengganggu kesehatan mental dan fisik karyawan. Perasaan lelah, tersiksa, cemas, enggan ke tempat kerja, sulit berkonsentrasi, cepat tersinggung dan marah, merupakan sebagian perasaan dan kondisi yang dialami oleh karyawan yang mengalami stres.

Salah satu faktor yang diasumsikan memiliki hubungan stres adalah *Self efficacy*. *Self efficacy* adalah keyakinan diri seseorang bahwa ia mampu melakukan sesuatu atau mengatasi suatu situasi, dan bahwa ia akan berhasil dalam melakukannya (Santrock, dalam Irza, 2007)

Bandura mendefinisikan *self efficacy* sebagai keyakinan seseorang bahwa dirinya akan mampu melaksanakan perilaku yang dibutuhkan dalam suatu tugas. *Self efficacy* menurut Fletz (dalam Irza, 2007) adalah keyakinan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu secara tuntas dan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

Stres kerja dapat dijumpai di perusahaan retail, salah satunya di apotek guardian. Apotek Guardian adalah *Health & Beauty Store* yang terus maju dan berkembang seiring dengan perkembangan jaman, terlebih dengan persaingan yang semakin berat dengan adanya kompetitor yang juga sama kuatnya. Salah satu upaya untuk tetap terus berkompetisi adalah dengan peningkatan penjualan dan *customer service excellent* di seluruh *store*. Segala hal yang berkaitan dengan kegiatan *operasional store* di bebaskan kepada seluruh karyawan dan *store manager* bertanggung jawab penuh akan *operasional store*.

*Store Manager* merupakan orang yang penting di suatu toko dan merupakan representasi manajemen perusahaan di garis depan. Seorang *store manager* harus mengerti dan memahami tugas dan tanggung jawabnya agar operasional toko dapat berjalan dengan lancar dan menghasilkan profit yang maksimal bagi perusahaan. Tugas dan tanggung jawab seorang *store manager* sangat kompleks. Pemahaman tugas dan tanggung jawab utama seorang *store manager* menjadi suatu keharusan agar bisa menyusun skala prioritas dari tugas-tugasnya. Tanggung jawab yang dibebankan kepada *store manager* membuat banyak *store manager* mengalami stres kerja.

Dalam wawancara awal yang peneliti lakukan di Apotek Guardian kepada 10 orang *store manager* wilayah jabodetabek dengan klasifikasi 8 orang *store manager* yang bekerja selama 5 sampai dengan 10 tahun. Hasil wawancara awal menunjukkan bahwa karyawan mengalami gangguan fisik seperti sakit kepala, gangguan proses berfikir seperti misalnya ketidakakuratan dalam pengambilan keputusan. 6 orang dari 8 (75%) *store manager* yang diwawancara mengalami sulit tidur akibat tekanan atas target penjualan, beban pekerjaan yang dirasa karyawan begitu berat dan terkadang

kondisi lingkungan kerja yang tidak mendukung, karena karyawan terlibat secara langsung dengan lingkungan kerja dan hubungannya dengan rekan kerja, customer maupun dari pihak atasan. Dari hasil wawancara ini juga menunjukkan bahwa pada 7 orang orang dari 8 (87%) *store manager* muncul kecemasan, kegelisahan, putus asa, sulit konsentrasi, suasana lingkungan kerja yang tidak mendukung serta menjadi sering datang terlambat ke kantor.

Perilaku tersebut umumnya sering muncul pada saat menjelang akhir bulan, pada saat itu karyawan merasa beban kerjanya mulai berat yang salah satu penyebabnya adalah target kerja yang belum tercapai. Hal ini menyebabkan karyawan menjadi tidak yakin untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya dengan tepat waktu, motivasi kerja karyawan menjadi kurang optimal, *self efficacy* yang rendah juga membuat karyawan cepat menyerah dalam menghadapi permasalahan yang terjadi ditempat kerja.

Dari hasil wawancara didapat data mengenai *self efficacy* yang dimiliki *store manager* yaitu 40% manager (4 orang) mempunyai keyakinan diri akan kemampuannya, dapat menyelesaikan tugas pekerjaan tepat waktu, yakin dengan pelatihan yang diberikan dan dengan dukungan baik dari staf, atasan dan lingkungan kerja, yakin segala tugas dan permasalahan dapat diselesaikan. Namun tidak selalu *store manager* yang yakin diri berarti bebas dari stres, ada juga *store manager* yang yakin diri tapi tetap mengalami stres.

Dari hasil wawancara didapat data bahwa 7 dari 8 orang *store manager* (87%) di apotek guardian wilayah jabodetabek mengalami stres kerja. Stres kerja tersebut banyak dialami karena kesulitan untuk mencapai target sales (penjualan) yang dirasa membebani, target tersebut dibebani baik untuk toko yang berada di lokasi yang ramai maupun pada lokasi sepi, toko ramai dan sepi masing-masing diberi target yang berbeda disesuaikan dari kondisi toko, toko yang masuk dalam kategori ramai adalah toko dengan lokasi yang strategis dan penjualan yang tinggi. Sementara toko yang masuk dalam kategori sepi adalah toko dengan letak yang kurang strategis dan penjualan yang tidak mencapai target. Target-target yang diberikan oleh perusahaan membuat *store manager* mengalami stress, terutama saat kesulitan dalam mencapai target penjualan. Tidak jarang karyawan merasakan gejala fisik seperti sakit kepala, diare, dan tekanan darah tinggi. Faktor lain seperti dukungan staf dan kondisi lingkungan kerja juga dapat membuat *store manager* mengalami stres kerja. Berdasarkan hasil wawancara dapat digambarkan bahwa stres kerja adalah hal yang

dialami oleh semua *store manager* guardian artinya 100% *store manager* di wilayah jabodetabek mengalami stress kerja, bahkan stres kerja ini pun juga dialami oleh *store manager* yang memiliki *self efficacy* tinggi, serta *store manager* dengan kondisi bahwa stres kerja tetap terjadi walaupun *self efficacy* tinggi. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti merasa perlu menelusuri lebih lanjut mengenai fenomena yang terjadi.

Dari fenomena diatas menimbulkan pertanyaan dalam diri peneliti adakah hubungan Antara *self efficacy* dengan stres kerja pada *store manager* apotek guardian? Peneliti merasa perlu melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Self efficacy* dengan stres kerja pada *Store Manager* di Apotek Guardian Jabodetabek”.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a). *Store Manager* merupakan orang yang penting di suatu toko dan merupakan representasi manajemen perusahaan di garis depan. Seorang *store manager* harus mengerti dan memahami tugas dan tanggung jawabnya agar operasional toko dapat berjalan dengan lancar dan menghasilkan profit yang maksimal bagi perusahaan. Tugas dan tanggung jawab seorang *store manager* sangat kompleks. Pemahaman tugas dan tanggung jawab utama seorang *store manager* menjadi suatu keharusan agar bisa menyusun skala prioritas dari tugas-tugasnya. Tanggung jawab yang dibebankan kepada *store manager* membuat banyak *store manager* mengalami stres kerja.
- b). Tuntutan tugas pada *store manager* sebagai pengatur dan penggerak kegiatan operasional di toko sangat menuntut akan adanya keyakinan dari *store manager* itu sendiri untuk menyelesaikan tugas-tugas yang sulit saat berada di toko, keyakinan *store manager* akan kemampuan yang dimilikinya dan merasa yakin bahwa kemampuannya tersebut bisa diterapkan pada berbagai pekerjaan yang lain yang merupakan dimensi dari *self efficacy*.

## 1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut : “Apakah terdapat Hubungan antara *Self efficacy* dengan Stres Kerja pada *Store Manager* di Apotek Guardian Jabodetabek?”

## 1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah Hubungan Antara *Self Efficacy* dengan Stres Kerja pada *Store Manager* di Apotek Guardian Jabodetabek.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis:

Manfaat secara teoritis adalah penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi dan wawasan bagi disiplin ilmu psikologi terutama berkaitan dengan *self efficacy* dan stress kerja yang biasa terjadi pada karyawan.

Manfaat praktis :

Bagi peneliti : penelitian ini berguna untuk peneliti dalam menguraikan dan menjelaskan teori yang didapat diperkuliahan dengan melakukan penelitian langsung yang terkait dengan teori yang dipelajari.

Bagi Pembaca : penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber tambahan informasi dan wawasan bagi pembaca untuk mengetahui hal-hal yang terkait dengan *self efficacy* dan stress kerja.

### 1.6. Metode Penelitian.

- Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif non eksperimen korelasional. Adapun korelasional adalah suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel. Dengan teknik korelasi seorang peneliti dapat mengetahui hubungan variasi dalam sebuah variabel dengan variasi yang lain (Arikunto,2009).

- Variabel penelitian:

Variabel terikat : stress kerja sore manager di apotek guardian wilayah jakarta timur dan bekasi

Variabel bebas : self efficacy sore manager di apotek guardian wilayah jakarta timur dan bekasi

- Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cluster sampling yaitu dengan menggunakan cara

*purposive sampling* yaitu pengambilan sampel hanya pada individu yang didasarkan pada pertimbangan dan karakteristik tertentu (Uhar, 2012).

Adapun kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *Store manager* yang bekerja di apotek guardian
2. Telah bekerja dengan masa kerja 5 sampai dengan 10 tahun.

