

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan. Setiap organisasi selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan. Kinerja masih merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak manajemen, sehingga manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja perusahaan akan berkualitas jika sumber daya manusia yang melakukan pekerjaan tersebut memiliki *engagement* yang tinggi baik secara fisik, kognitif, maupun emosional terhadap pekerjaan dan organisasinya. Karyawan yang memiliki *engagement* tinggi terhadap pekerjaan dan organisasinya akan datang bekerja secara teratur, punya rasa memiliki terhadap organisasi, memiliki motivasi dan kinerja individu yang tinggi. *Engagement* karyawan dalam sebuah organisasi akan menentukan produktivitas karyawan. Kinerja individu memberikan *multiplier effect* terhadap kinerja perusahaan misalnya meningkatkan produktivitas, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan keuntungan perusahaan.

Perusahaan berperan penting dalam membangun *engagement* karyawan untuk dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja dan komitmen serta dapat mengurangi tingkat stres kerja karyawan. Salah satu faktor yang disinyalir menyebabkan penurunan

pada *engagement* adalah stres (Iqbal, Khan, dan Iqbal, 2012). Iqbal dkk. (2012) menemukan bahwa ada hubungan signifikan negatif antara *job stress* dan *employee engagement*. Stres adalah faktor yang harus diminimalisir untuk mengelola *engagement* karyawan dengan organisasi tempatnya bekerja. Munculnya stres kerja dipengaruhi oleh faktor organisasi, faktor lingkungan, dan faktor individu menurut Robbins (2001), yang juga menyatakan bahwa stres kerja memiliki bermacam dampak berupa gejala-gejala yang dialami oleh individu yaitu gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku. Gejala fisiologis berkaitan dengan pengaruh terhadap kesehatan fisik karyawan seperti perubahan metabolisme, sakit kepala, dan peningkatan tekanan darah. Gejala psikologis berkaitan dengan dampak keadaan psikis karyawan seperti ketegangan, kecemasan, mudah marah, cepat timbul rasa bosan, ketidakpuasan, dan menunda-nunda pekerjaan. Gejala stres kerja pada perilaku mengarah pada perubahan produktivitas karyawan, absensi, dan *turnover intention* karyawan.

Perilaku karyawan yang mengalami stres kerja berdampak pula kepada sikap perilaku kewargaannya atau yang biasa disebut *organizational citizenship behavior* (OCB) atau *extra-role behavior*. Hal ini perlu diperhatikan karena secara tidak langsung, sikap ini membantu kesuksesan organisasi. Bolino dan Turnley (2005) menemukan OCB berhubungan positif dengan stres kerja. Organ (1988) dalam Organ (1997) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bersifat bebas (*discretionary*), serta tidak secara

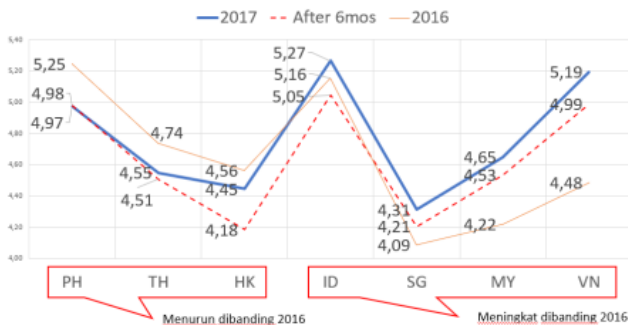
langsung mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal dan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. OCB bersifat bebas dan sukarela karena perilaku tersebut tidak terdapat dalam tuntutan deskripsi jabatan yang berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. Karyawan yang baik (*good citizenship*) cenderung melakukan perilaku OCB ini.

William dan Anderson (1991) membagi OCB menjadi dua kategori, yaitu OCB-O dan OCB-I. OCB-O adalah perilaku yang memberikan manfaat bagi organisasi secara umum. Contohnya adalah dengan hadir di tempat kerja lebih awal dan menaati peraturan-peraturan informal yang ada untuk memelihara ketertiban. OCB-I merupakan perilaku-perilaku yang secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada organisasi, misalnya dengan membantu rekan sekerja yang tidak masuk kerja dengan membantu menyelesaikan pekerjaannya, dan mempunyai perhatian personal pada karyawan lain. Kedua perilaku tersebut akan meningkatkan fungsi keorganisasian dan berjalan melebihi jangkauan dari deskripsi pekerjaan yang resmi. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa OCB-O adalah perilaku yang memberikan manfaat bagi perusahaan secara umum. Sementara OCB-I adalah perilaku yang secara langsung memberi manfaat bagi individu dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada perusahaan.

JobStreet.com melakukan survei yaitu *Employee Job Happiness Index* untuk mengukur seberapa bahagia para karyawan di Indonesia saat ini dan apa saja yang mempengaruhi kebahagiaan

mereka (JobStreet, 2017). Survei tahunan JobStreet.com ini dilakukan serentak di Indonesia, Hongkong, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand dan Vietnam dengan total responden sebanyak 35.513. Survei yang dilakukan dari Juli-Agustus 2017 ini melibatkan pencari kerja aktif dari beragam usia, tingkat posisi hingga detail industri pekerjaan.

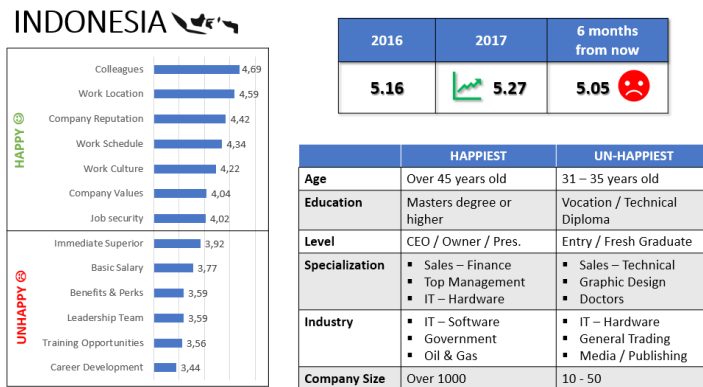
Hasil *Employee Job Happiness Index* yang dilakukan oleh JobStreet.com pada Juli-Agustus 2017 menunjukkan tingkat kebahagiaan karyawan di Indonesia, Singapore, Malaysia dan Vietnam meningkat dibanding tahun lalu namun di Filipina, Thailand dan Hongkong menurun. Namun sayangnya para karyawan merasa bahwa keadaan mereka tidak akan membaik dalam 6 bulan ke depan.



Gambar 1.1. Diagram *Employee Job Happiness Index* 2017  
JobStreet.com

Sumber : JobStreet.com (2017)

Di Indonesia sendiri, 71 dari 100 orang mengatakan bahwa mereka bahagia dengan pekerjaannya saat ini. *Employee Job Happiness Index* ini juga mengungkapkan bahwa terdapat 3 (tiga) faktor utama yang membuat karyawan bahagia atas pekerjaannya, yakni lokasi tempat kerja, rekan kerja dan reputasi perusahaan. Sebaliknya, hal yang membuat orang tidak bahagia adalah kurangnya pengembangan karier, kepemimpinan dan pelatihan dari perusahaan.



Gambar 1.2. Hasil *Employee Job Happiness Index* 2017 (Indonesia)

Sumber : JobStreet.com (2017)

Berdasarkan hasil survei di atas menunjukkan bahwa profesi *sales* masuk ke dalam kategori pekerjaan yang tidak membuat bahagia. Profesi sebagai *salesperson* sangat dibutuhkan perusahaan untuk bisa mencetak keuntungan setinggi-tingginya. Profesi *salesperson* sering dipandang sebelah mata, bukanlah profesi yang diidam-idamkan banyak orang. Profesi ini sering menjadi pilihan terakhir pencari kerja para *fresh graduate*.

Profesi *salesperson* tidak jauh dari yang namanya “target”. Tentu tidak semua *salesperson* dituntut untuk mencapai target yang diberikan oleh perusahaan, tapi tidak sedikit perusahaan yang menetapkan sejumlah target untuk mencetak keuntungan. Tingginya stres kerja yang dirasakan oleh karyawan tenaga penjualan atau *salesperson* yang diakibatkan oleh target perusahaan meninggi (Wirawan, 2017), hal ini menjadi obyek dalam penelitian ini. Tak jarang juga perusahaan memberikan hukuman kepada para karyawannya apabila tidak mencapai target perusahaan, baik hukuman fisik. Perusahaan di negara China sangatlah ketat terhadap yang namanya target, tidak sedikit karyawan yang tidak mencapai target dihukum seperti minum air dari toilet (Arungboyo, 2016). Dalam penelitian ini, tenaga penjualan yang diteliti di segala industri dengan karakteristik pekerjaan menuntut mereka untuk mencapai target dalam suatu waktu tertentu, menghadapi konsumen secara langsung, dan memiliki kecenderungan stres yang cukup tinggi. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penelitian yang ingin dikaji adalah “Stres Kerja Sebagai Antecedent dan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Konsekuensi dari *Employee Engagement* Karyawan *Salesperson* di Surabaya”.

## **1.2 Perumusan Permasalahan**

1. Apakah terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap *employee engagement* karyawan *salesperson* di Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh antara *employee engagement* terhadap OCB-I karyawan *salesperson* di Surabaya?

3. Apakah terdapat pengaruh antara *employee engagement* terhadap OCB-O karyawan *salesperson* di Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *employee engagement* karyawan *salesperson* di Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap OCB-I karyawan *salesperson* di Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap OCB-O karyawan *salesperson* di Surabaya.

### 1.4 Manfaat Penelitian

- a) Manfaat Akademis

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk perkembangan penelitian di masa mendatang yang berkenaan dengan stres kerja, *employee engagement*, dan *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan di dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

- b) Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi objek yaitu para karyawan terutama yang berprofesi sebagai *salesperson* yang dituju mampu mengurangi stres kerja, meningkatkan *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior (OCB)*.

## **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab satu akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab dua akan menjelaskan mengenai landasaan teori mengenai stres kerja, *employee engagement*, dan *organizational citizenship behavior*; penelitian terdahulu; pengembangan hipotesis; dan model penelitian.

### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Bab tiga akan dipaparkan tentang desain penelitian; identifikasi, definisi operasional dan pengukuran variabel; jenis dan sumber data; metode pengumpulan data; populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel; dan analisis data.

### **BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab empat akan diuraikan mengenai gambaran umum obyek penelitian, deksripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan hasil dari penelitian.

### **BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Bab lima akan ditarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran yang berguna sebagai evaluasi maupun pertimbangan dalam mengambil keputusan manajerial.