

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Pada perkembangan era Revolusi Industri yang saat ini menuntut perusahaan atau organisasi untuk lebih meningkatkan kualitas kinerja para karyawannya. Maka, perusahaan juga dituntut untuk dapat menganalisa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan serta metode dalam meningkatkan kualitas kinerja mereka. Indonesia kini, mendapati jumlah pekerja yang tiap tahunnya semakin meningkat, maka tentu saja persaingan, tuntutan serta beban kerja yang dialami oleh para pekerja semakin banyak. Tidak hanya itu, tekanan untuk memenuhi permintaan kehidupan kerja moderen juga menjadi suatu stimulus *stressor* bagi para pekerja atau yang sering dikenal dengan stres kerja. (Munandar,2012)

Para pekerja di Indonesia, tentu tidak asing dengan kasus stres kerja yang merupakan kondisi atau gejala yang muncul ketika adanya dikrepansi antara tuntutan situasi dan sumber *stressor* yang dimiliki oleh individu tersebut ketika berhubungan dengan lingkungan sekitarnya (Safarino, 1994). Pada umumnya stres kerja yang dialami oleh para pekerja merupakan akumulasi dari berbagai *stressor* dan situasi yang dihadapi dalam pekerjaannya. Sehingga menimbulkan tekanan pada

individu (Ross dan Altmaier, 1994). Terdapat dua kategori penyebab stres kerja yakni *stress on the job* dan *stress off the job*. Menurut Handoko. Hani T (2001 : 201), diantara penyebab stres “On The Job” antara lain adalah sebagai berikut: (1) Beban kerja yang berlebihan. (2) Tekanan atau desakan waktu. (3) Supervisi yang buruk; (4) Konflik antar pribadi atau kelompok; (5) Suasana atau lingkungan kerja yang tidak nyaman dan tenang. (6) Pengembangan jenjang karir yang kurang jelas. Sedangkan penyebab-penyebab stres “Off The Job” diantaranya adalah: (1) Kekhawatiran masalah finansial. (2) Adanya masalah keluarga. (3) Masalah terhadap fisik. (4) Perubahan yang terjadi ditempat tinggal.

Berdasarkan berbagai penelitian yang dilakukan, stres kerja mayoritas memberikan dampak negatif, baik kepada individu maupun terhadap tempat ia bekerja. Efek atau dampak yang ditimbulkan terhadap tempat kerja adalah seringkali pekerja melakukan berbagai kesalahan atau pelanggaran yang berulang, seperti ketidakhadiran dengan frekuensi yang cukup tinggi, meninggalkan tempat kerja tanpa izin, pekerjaan tidak dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sedangkan, efek pada individu itu sendiri adalah hubungan sosial yang terganggu, berkurangnya produktivitas, tidak fokus dalam penyelesaian tuntutan pekerjaan. Hal-hal yang disebutkan diatas merupakan dampak yang ditimbulkan jika stres kerja tidak segera ditangani baik oleh

perusahaan itu sendiri maupun individu yang terkait (Ross dan Altmaier, 1994).

Stres kerja memang sebuah persoalan global yang dialami, baik di negara maju maupun berkembang. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penanganan atau manajemen stres kerja belum banyak di laksanakan. Padahal penanganan atau manajemen stres kerja sangat penting dilaksanakan di perusahaan (Greenberg dalam Cary, 1993).

Maka sudah selayaknya bagi perusahaan untuk memberikan perhatian terkait dampak dari stres kerja yang dialami oleh para karyawan agar meminimalkan adanya berbagai macam kerugian yang dihadapi oleh perusahaan itu sendiri. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 48 Tahun 2016, tentang standar keselamatan dan kesehatan kerja perkantoran, maka dihimbau kepada seluruh perusahaan untuk melakukan pencegahan bahaya psikososial atau stress kerja sebagai upaya dalam melindungi kesehatan dan kesejahteraan karyawan.

Menurut International Labour Orgnization (ILO), beberapa tahun terakhir, stres yang diakibatkan pekerjaan telah memberikan dampak psikososial yang cukup serius bagi pekerja. Oleh karena itu, manajemen stres kerja sangat penting unuk diperhatikan, diaplikasikan melalui standar operasional kinerja kemudian diterapkan dengan baik. Manajemen stres kerja itu sendiri berarti mengidentifikasi dan menganalisis masalah yang terkait dengan stres, serta aplikasi beberapa

cara untuk mengubah sumber stres negatif menjadi stres positif yang bertujuan meningkatkan produktivitas karyawan (Cotton,1990).

Untuk menangani stres kerja, maka diperlukan penerapan manajemen stres kerja melalui berbagai program manajemen stres kerja yang ideal, seperti mengadakan pelatihan yang dapat membantu karyawan dalam mengatasi gangguan stres kerja dan meningkatkan kualitas kinerjanya, melakukan berbagai pendekatan individual dan organisasional, melaksanakan kegiatan olahraga dan relaksasi, kemudian meningkatkan spiritualitas diri. Menerapkan manajemen stres kerja dengan baik tentunya akan memberikan efek kepada para pekerja sampai kepada *core belief* individu, kemudian memunculkan perilaku yang positif dan tentunya akan menunjang produktivitas serta meningkatkan kualitas kinerja mereka (Borrins, 2011). Seperti halnya dalam firman Allah di Surah At-Taubah ayat 105:

[وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَلَيْكُمْ وَّرَسُوْلُهُ وَالْمُؤْمِنُوْنَ وَسَيَّرِدُّ وَّنَ اِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَ الشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ]

Yang artinya: “ Dan Katakanlah: Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah yang mengetahui akan yang ghaib dan nyata , lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”

Menurut pendapat Buya Hamka terkait kandungan ayat diatas adalah motivasi dari Allah kepada manusia mukmin untuk bersemangat dalam bekerja, dan Allah melihat semua yang manusia kerjakan, sehingga tidak perlu merasa risau dan lemah karena Allah yang akan menilai apa yang manusia kerjakan, begitu pula Allah memberi pahala bagi yang ikhlas dalam bekerja dan beramal shalih.

Dengan menerapkan fungsi-fungsi dari manajemen, maka stres kerja akan dapat diatasi dengan baik, dan akan lebih prima jika dipadukan dengan nilai-nilai dakwah, sehingga penelitian yang akan dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, dengan mengusung topik tentang **“Manajemen Stres Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan”**, dirasa perlu untuk dilakukan agar dapat meningkatkan *awareness* Instansi itu sendiri serta menjadi perhatian bagi Instansi atau organisasi lainnya.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti mencoba merumuskan masalah terkait manajemen stres kerja dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah agar memudahkan peneliti dalam memperoleh dan menganalisa data. Peneliti akan mengajukan beberapa pertanyaan

tentang manajemen stres kerja yang dibuat oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah, berikut pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan:

1. Bagaimana stres kerja yang dialami oleh karyawan bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah (PHU) dikantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto ?
2. Bagaimana pelaksanaan manajemen stres kerja terhadap karyawan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto di bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah?
3. Bagaimana hasil dari manajemen stres kerja terhadap kualitas kinerja karyawan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto di bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah?

Dengan pengajuan beberapa pertanyaan seperti itu, dirasa akan lebih memudahkan penulis untuk pengumpulan data.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana stres kerja yang dialami oleh para karyawan bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah (PHU), apa saja faktor yang menyebabkan stres dan gejala stres kerja yang dirasakan, agar dapat menentukan program manajemen stres kerja yang tepat.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelaksanaan manajemen

stress kerja yang baik, serta menentukan potensi nilai-nilai dakwah yang digunakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah.

3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil dari manajemen stres kerja terhadap kualitas kinerja karyawan bidang Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Akademis

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan dapat membantu seseorang memperoleh informasi dan pengetahuan terkait penerapan manajemen stres kerja serta dapat digunakan sebagai penunjang atau referensi bagi program studi Manajemen Dakwah. Karena pada hakikatnya, perlu diingat kembali Manajemen Dakwah memiliki lingkup yang sangat luas, baik dari segi manajemen, sosial dan dakwah, tidak terkecuali dalam pengelolaan karyawan menggunakan manajemen stres kerja yang ideal.

2. Secara Praktis

Kegiatan penelitian untuk mempelajari, menganalisa yang kelak diharapkan dapat memberi rekomendasi perbaikan, pandangan serta meningkatkan kesadaran Instansi khususnya pihak Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto dalam melakukan manajemen stress kerja terhadap karyawan, sebab karyawan

merupakan asset yang sangat penting dan harus dijaga, supaya kualitas kinerja atau produktivitas terus meningkat serta perusahaan dapat secara maksimal mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### E. Hasil Penelitian yang Relevan

Hasil penelitian yang dianggap relevan dapat membantu penulis untuk mendapatkan beberapa referensi yang dan strategi penelitian yang diperlukan, berikut merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya:

*Tabel 1.1*

*Penelitian yang relevan*

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Ariane Riskha Badri (2012)	Manajemen Stres Kerja Pada Beberapa Karyawan dan Buruh di PT. Monier Tangerang	<b>Stres Kerja Karyawan (X)</b>  <b>Manajemen Stres Kerja (Y)</b>	Sebagian karyawan dan buruh mengalami stres kerja yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti masalah pekerjaan dan karier, hubungan dengan atasan dan rekan kerja yang kurang baik. Kemudian mengalami gejala stres seperti sesak, sakit kepala, absensi, menghindari pekerjaan dan produktivitas menurun. Untuk mengatasi stres kerja dibuatlah manajemen stres kerja dengan teknik relaksasi progresif.

2	Riris Diah Astuti (2016)	Manajemen Stress Kerja Pada Pegawai Di Mangrove Kaos Yogyakarta	Stress kerja dengan beban kerja yang cukup berat sangat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan meskipun perusahaan ini mendapat predikat <i>spiritual company</i> , misalnya dalam pelayanan terhadap konsumen. Beliau belum menemukan adanya pengaruh nilai-nilai dakwah mampu menjadi solusi dasar dari manajemen stress.
---	-----------------------------	---	---

## F. Landasan Pemikiran

### 1. Landasan Teoritis

Stres kerja merupakan suatu persoalan global, yang dialami oleh seseorang baik itu dinegara maju maupun berkembang. Stres kerja adalah keadaan seseorang dalam merespon sesuatu yang mana hal tersebut mempengaruhi emosi dan fisik seseorang (Hasibuan, 2001). Indikator stres kerja sangat beragam, ada faktor internal dan eksternal yang mempengaruhinya atau yang sering kita kenal dengan istilah *stress on the job and stress off the job* (Handoko, 2001). Mayoritas pekerja mengalami stres akibat beban kerja yang tidak sesuai dengan kapasitas kemampuannya, tekanan dan tuntutan kerja, lingkungan serta rekan kerja yang kurang kooperatif. Dengan dialaminya stres kerja oleh para pekerja, tentunya akan sangat berpengaruh terhadap kualitas kinerja

karyawan, sebab kinerja merupakan *output* atau hasil dari aktivitas pekerjaan yang dilakukan pekerja sesuai dengan beban yang ia emban. Berdasarkan pernyataan hukum Yerkes Posdon (1940) hubungan stres kerja dan kinerja layaknya huruf U terbalik, yang artinya tingkat stres dan kinerja akan sama, jika tingkat stres rendah maka kinerja karyawan akan baik, begitupun sebaliknya. Dampak dari stres kerja terhadap kinerja dapat berupa dampak negatif maupun dampak positif (Ross dan Altmaier, 1994). Sehingga memerlukan adanya penanganan untuk mncegah adanya kerugian yang dipicu oleh stres kerja. Beberapa penelitian menyebutkan bahwasannya manajemen stres kerja belum banyak dilakukan atau diterapkan dalam suatu perusahaan (Greenberg dalam Cary, 1993). Manajemen stres kerja merupakan suatu upaya dalam mengidentifikasi serta menganalisa masalah terkait stres yang dialami, kemudian berusaha mengubah sumber stres negatif menjadi stres positif yang nantinya dapat meningkatkan kualitas kinerja (Cotton, 1990). Manajemen stres kerja dirumuskan dalam bentuk program-program penanganan stres terhadap karyawan, diantaranya ada Sehingga manajemen stres memiliki peran penting dalam mengatasi stres kerja karyawan yang akan berdampak pada kualitas kinerjanya.

## 2. Kerangka Konseptual

Melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa peranan manajemen stres kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan. Maka Manajemen Stres Kerja merupakan variabel independen dan kualitas kinerja karyawan merupakan variabel dependen. Berikut tabel kerangka pemikiran yang memudahkan kita untuk memahami konsep penelitian ini:



Sumber: Diolah oleh penulis, 2020

**Gambar 1.1 Kerangka Konseptual**

## **G. Langkah-langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, yang terletak di Jln. RA. Basuni 28A Sooko Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur, 61361. Berdasarkan topik penelitian yang diajukan, maka lokasi ini dirasa memenuhi ketersediaan dalam proses pengambilan data. Obyek penelitiannya adalah karyawan dari Kantor Kementerian Agama bidang Pelayanan Haji dan Umrah, yang diperkirakan akan membantu selama kegiatan penelitian ini berlangsung.

### **2. Paradigma dan Pendekatan**

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti yaitu pendekatan kualitatif, yang merupakan metode penelitian pada sebuah kondisi obyek yang bersifat alamiah, yang memegang peranan penting disini adalah peneliti karena sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel dan sumber data dilaksanakan secara *purposive dan snowball*, teknik dalam mengumpulkan data yaitu dengan *triangulasi* atau pengumpulan data lain yang tujuannya memberikan keyakinan kepada peneliti terkait keabsahan datanya, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan kepada makna (Sadiah, 2015:19).

### 3. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode analisis deskriptif karena kegiatan penelitian yang dilaksanakan berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang terjadi serta berkenaan dengan kondisi masa sekarang. Menurut Nazir (2011) menjelaskan bahwa penggunaan metode analisis deskriptif untuk meneliti kondisi sekelompok orang, kondisi obyek sekitar dan suatu sistem pemikiran pada masa sekarang, tujuannya adalah agar mempermudah dalam menggambarkan secara sistematis obyek penelitian serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

### 4. Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Kegiatan penelitian ini menggunakan data kualitatif. Data kualitatif merupakan kategori data yang bersifat induktif, terbuka, menggunakan instrumen dalam mengumpulkan berbagai data sesuai kebutuhan yang nantinya akan diinterpretasi. Hasilnya lebih menekankan pada konstruksi makna (Sukmadinata, 2007:60), data ini memberikan ruang yang lebih luas bagi penelitiannya untuk menempuh langkah non-linear. kadangkala melakukan upaya “kembali” pada langkah-langkah penelitian yang sudah ditempuhnya dalam menjalani proses penelitian (Neuman, 1997: 330-331). Hal ini bukan berarti kualitas riset menjadi rendah, akan tetapi

menunjukkan cara untuk dapat menjalankan orientasi dalam mengkonstruksikan makna.

Jenis data kualitatif pada penelitian ini merupakan jawaban dari rumusan masalah penelitian yang telah diajukan. Maka dari itu, data disesuaikan dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

- a) Data terkait manajemen stres kerja karyawan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto di bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah.
  - b) Data tentang pelaksanaan manajemen stres kerja yang digunakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto di bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah.
  - c) Data tentang dampak stres kerja terhadap kualitas kinerja karyawan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto di bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah.
- b. Sumber Data

- a) Sumber Data Primer

Sumber data primer diperoleh oleh peneliti dari: Karyawan bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah yang berjumlah 10 orang, serta Ketua bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah.

- b) Sumber Data Sekunder

Sedangkan data sekunder atau pelengkap terdiri dari beberapa kajian kepustakaan, dokumentasi yang berkaitan dengan topik

penelitian yaitu manajemen stres kerja karyawan dan kualitas kinerja karyawan.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data yang dibutuhkan selama kegiatan penelitian berlangsung, maka peneliti menggunakan beberapa teknik agar mempermudah dalam mengumpulkan, menghimpun serta melengkapi proses ini. Adapun teknik pengumpulan data dapat diperoleh dengan cara:

### a. Kajian Kepustakaan

Penggunaan teknik kajian kepustakaan, peneliti memperoleh data melalui kumpulan literatur-literatur terdahulu, baik berupa buku, tulisan-tulisan pada jurnal ilmiah yang ada kaitannya dengan kebutuhan peneliti dalam menjawab berbagai permasalahan.

### b. Observasi

Kegiatan observasi merupakan salah satu rangkaian aktivitas dalam mengumpulkan berbagai data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian dengan mengamati secara langsung kondisi lapangan. Peneliti berusaha memperoleh bukti-bukti yang valid sesuai dengan yang diamati baik dengan indera pengelihatian maupun perasaannya, kemudian mencatat seluruh informasi yang disaksikan selama berada di lapangan (W.Gulo, 2002:116). Observasi yang dilaksanakan oleh

peneliti, bertujuan untuk mengetahui secara langsung kondisi lingkungan kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, kondisi karyawan, budaya kerja dan hal-hal yang berkaitan dengan topik penelitian.

c. Studi Dokumentasi

Teknik mengumpulkan data selain melalui kegiatan wawancara dan observasi, peneliti juga melakukannya dengan cara mengumpulkan arsip-arsip, menelusuri data historis baik itu berupa tulisan, gambar atau karya monumental seseorang (Sugiyono, 2009:329). Teknik dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan memotret semua kegiatan yang berlangsung selama penelitian serta rekaman audio selama kegiatan wawancara dengan karyawan Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah.

d. Wawancara

Kegiatan wawancara adalah melakukan percakapan antara peneliti dengan responden yang bertujuan untuk memperoleh informasi tertentu (Lexy J Meleong, 2010:186). Melalui wawancara, peneliti menggali berbagai informasi untuk memenuhi data yang dibutuhkan. Wawancara dilakukan secara langsung dengan karyawan bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah, Ketua bidang ibadah Haji dan Umrah, agar dapat memenuhi data yang diperlukan dengan cara mengamati, mendengar, merekam dan mencatat segala fakta dan data yang diperoleh.

## 6. Teknik Analisis Data

Dalam kegiatan analisis data ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Reduksi Data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan, mengolah data yang masih “mentah” dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan selama kegiatan pengumpulan data berlangsung (Faisal, 2010:71-74).
- b. Analisa Data, yaitu tahapan dalam proses penelitian untuk mencari, mentransformasi, serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga mudah untuk dipahami, dan hasil temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Noeng Muhadjir, 1998:104).
- c. Menyimpulkan Data, yaitu menarik sebuah kesimpulan dari data yang didapatkan dan melakukan verifikasi data dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto yang menjadi objek penelitian.

## 7. Jadwal Penelitian

### a. Jadwal Penelitian

Waktu yang diperlukan dalam kegiatan penelitian sekitar dua bulan dan akan dijelaskan melalui tabel sebagai berikut:

Tahapan Penelitian	Bulan/2020-2021							
	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
Bimbingan Proposal								
Ujian Proposal								
Pengambilan Data								
Pengolahan Data								
Penyusunan Skripsi								
Bimbingan Skripsi								
Sidang Skripsi								

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2021

*Tabel 1.2 Jadwal Penelitian*