

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan pertumbuhan zaman khususnya dalam dunia bisnis ditandai dengan adanya perubahan informasi, teknologi, kebutuhan sumber daya manusia dengan kompetensi tinggi serta persaingan usaha yang ketat. Dalam sistem operasi perusahaan, bukan hanya keunggulan teknologi dan ketersediaan material saja yang menjadi kunci sukses perusahaan, akan tetapi potensi sumber daya manusia juga merupakan salah satu modal yang memegang peran paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Manusia adalah faktor penggerak yang merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan setiap kegiatan perusahaan sesuai dengan fungsinya dalam manajemen. Tugas manajemen perusahaan yaitu untuk mengelola, mengatur dan mendaya gunakan sumber daya manusianya agar perusahaan dapat melakukan perbaikan atau pengembangan secara efektif dan efisien guna mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan tercermin dari kesejahteraan masing-masing individu dalam perusahaan.

Keuntungan yang dapat diperoleh bagi pimpinan perusahaan adalah apabila karyawannya merasa bahagia dan sehat, dan karyawan yang sehat merupakan karyawan yang produktif. Produktifitas karyawan dimana dapat meningkat atau menurun mengikuti faktor-faktor yang mempengaruhinya. Pokok permasalahan yang menjadikan penurunan produktifitas salah satunya adalah berasal dari dalam diri karyawanitu sendiri, apakah karyawan memandang pekerjaan sebagai tonggak kehidupan yang dapat memberikan kepuasan dan

tantangan, atau menganggapnya sebagai gangguan, beban dan tanggungjawab yang perlu dilakukan untuk hidup. Desain dan organisasi kerja yang tidak memadai seperti kecepatan serta beban kerja berlebihan menjadi faktor lain yang dapat menimbulkan gangguan akibat kerja. Gangguan ini dapat berupa gangguan fisik atau psikologis.

Gangguan psikologis adalah potensi bahaya yang sering diabaikan, padahal potensi bahaya psikologis juga menjadi faktor penting yang perlu perhatian khusus dalam kaitannya dengan kesehatan mental pekerja.

Terjadinya konflik dalam diri tenaga kerja merupakan akibat yang timbul dari gangguan psikologis, yang apabila tidak segera diatasi akan berdampak pada stres kerja. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang dilakukan karena pengulangan gerak dapat menimbulkan perasaan jenuh dan kebosanan. Gejala stres dapat muncul dalam berbagai reaksi. *European Agency for Safety and Health at Work* (2002) menyebutkan bahwa gejala stres ditunjukkan dengan merokok, konsumsi alkohol, mudah cemas, sulit konsentrasi, depresi atau mudah putus asa, dan masalah kesehatan fisik seperti masalah tidur, nyeri dada, dan lainnya. Pendapat serupa dipaparkan pula dalam jurnal Moustaka and Constantinidis (2010) bahwa stres kerja dapat memberikan dampak secara signifikan pada individu dan kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas diantaranya yaitu tidak dapat mengambil keputusan dengan baik, kurang konsentrasi dan perasaan cemas.

Stres kerja juga berkontribusi langsung terhadap tingkat absensi dan penurunan prestasi kerja. Biasanya ditandai dengan pola makan yang tidak teratur, merokok, mengonsumsi alkohol dan obat-obatan. Sumber stres atau dikenal dengan *job stressor* sangat beragam, salah satunya adalah berkaitan

dengan pembagian waktu kerja atau shift kerja. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Kawakami (2002) bahwa saat ini shift dianggap sebagai salah satu faktor stres paling penting yang berhubungan dengan pekerjaan.

Harada et. al (2005) dalam jurnalnya juga menambahkan bahwa stres kerja merupakan kontributor paling penting terhadap masalah kesehatan yang disebabkan oleh kerja shift. Penggunaan sistem 3 shift kerja meningkatkan stres yang berhubungan dengan pekerjaan dan kontrol pekerjaan rendah dalam sistem ini. Shift kerja merupakan suatu sistem yang diterapkan perusahaan untuk meningkatkan produktifitas secara maksimal dan kontinyu selama 24 jam. Shift kerja di Indonesia rata-rata menggunakan sistem 3 shift yang terbagi atas kerja pagi, sore, dan malam dengan masing-masing 8 jam kerja. Akan tetapi dibeberapa perusahaan ada yang hanya menerapkan 2 sistem shift kerja meliputi kerja pagi dan sore sistem shift berbeda-beda tiap negara, contohnya di Negara Eropa seperti yang dikatakan oleh Harrington (2001) bahwa sistem shift biasanya berlangsung 6-12 jam kerja dengan kelompok shift, baik pada sistem dua, tiga atau empat shift dalam periode 24 jam. *Occupational Safety and Health Branch* (2008) menjelaskan bahwa pengoptimalan pengaturan untuk shift kerja dapat membantu mengurangi efek kesehatan yang mungkin dialami karyawan. Shift melibatkan berbagai pola dan jadwal kerja dimana pengaturannya harus mempertimbangkan beberapa faktor seperti durasi shift atau panjangnya jam kerja tiap shift, jumlah pekerja tim, jam istirahat kerja, periode atau kecepatan rotasi (yaitu jumlah hari untuk pergantian shift contohnya rotasi shift dilakukan setiap 2–3 hari sekali), dan waktu libur shift. Hal yang perlu dipertimbangkan lagi dalam pengaturan shift kerja adalah keteraturan jadwal shift.

Ketidakteraturan shift kerja dapat mempengaruhi kualitas tidur karyawan dan mungkin menyebabkan masalah kesehatan atau mempengaruhi kehidupan sosial karyawan. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) merupakan prasarana umum yang disediakan oleh PT. Pertamina guna memenuhi kebutuhan bahan bakar akan masyarakat luas. Pada umumnya SPBU menjual bahan bakar sejenis premium, pertalite, solar, pertamax dan pertamax plus. SPBU dalam usahanya mempermudah masyarakat untuk memperoleh bahan bakar adalah dengan cara beroperasi selama 24 jam, akan tetapi hal tersebut tidak berlaku pada semua SPBU, ada pula yang hanya beroperasi selama 16 jam. Salah satu SPBU kota bangkalan yang beroperasi selama 24 jam adalah SPBU kota Bangkalan. SPBU ini menerapkan sistem 3 shift kerja dengan jadwal kerja sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Shift Kerja SPBU Kota Bangkalan

Shif kerja	Jam kerja	Jumlah karyawan
Pagi	06.00 -14.00	10 orang
Sore	14.00-22.00	8 orang
Malam	22.00-06.00	12 orang

Sumber : SPBU Junok Bangkalan (2018)

Shif kerja	Jam kerja	Jumlah karyawan
Pagi	06.00 -14.00	12 orang
Sore	14.00-22.00	10 orang
Malam	22.00-06.00	11 orang

Sumber: SPBU Stadion gelora Bangkalan (2018)

Jadwal shift Kerja di SPBU kota Bangkalan shift jam kerja terbagi menjadi 3 shift, yaitu pagi pukul 06.00-14.00 berjumlah 5 orang, sore pukul 14.00-22.00 berjumlah 5 orang dan malam pukul 22.00-06.00 berjumlah 3 orang. Sumber : SPBU kota Bangkalan (2018) menunjukkan bahwa karyawan bagian operator di SPBU Bangkalan hanya berjumlah 13 orang sedangkan SPBU ini berada di lintas utama antara Bangkalan ke Surabaya serta merupakan satu-satunya SPBU yang berada di sepanjang jalan sampai masuk ke wilayah kota Bangkalan sehingga akan sering di lewati oleh pengendara dari arah Surabaya Bangkalan atau arah sebaliknya.

SPBU Bangkalan ramai dikunjungi oleh pengendara sepeda motor dan mobil pada jam pagi dan sore hari, sedangkan malam hari di dominasi oleh kendaraan-kendaraan bermuatan besar seperti truk. Jumlah karyawan yang sedikit dengan beban kerja yang banyak tentu dapat memicu stres kerja. Hal tersebut juga diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan Fitri (2013) yang menyebutkan bahwa beban kerja yang terlalu tinggi akan menyebabkan pemakaian energi yang berlebihan, sehingga memicu terjadinya kelelahan, baik kelelahan mental maupun kelelahan fisik yang dapat menyebabkan over stress. Akan tetapi beban kerja yang tidak optimal juga akan menimbulkan kejenuhan/kebosanan sehingga menyebabkan stres. Rotasi shift kerja di SPBU kota Bangkalan dilakukan setiap 1 minggu sekali dengan pola searah jarum jam (pagi, sore, malam).

Hasil wawancara yang dilakukan pada karyawan bagian *operation* di SPBU menyatakan bahwa ada hubungan antara shift kerja dengan stres kerja pada karyawan bagian *operation*. Perputaran ini dimisalkan pada kelompok 1 minggu pertama masuk pada shift pagi, kelompok 2 pada shift sore, dan

kelompok 3 pada shift malam, pada rotasi berikutnya bergantian kelompok 2 yang berada di shift pagi, kelompok 3 di shift sore, kelompok 1 di shift malam dan begitu seterusnya. Pembagian formasi kelompok masing-masing shift dilakukan setiap 1 bulan sekali sesuai dengan ketetapan manajer. Pembagian waktu kerja operator pada dasarnya memiliki produktivitas yang berbeda-beda setiap shift nya dikarenakan perbedaan situasi, kondisi dan memiliki tingkat stres yang berbeda pula. Perbedaan ini berhubungan dengan beban kerja, aspek lingkungan fisik yang tidak mendukung seperti bekerja di bawah terik matahari, dinginnya cuaca ketika hujan atau saat malam hari, kebisingan akibat lalu lalang kendaraan, dan juga aspek psikososial meliputi konflik antar karyawan atau dalam rumah tangga. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, keluhan umum yang dirasakan oleh karyawan adalah pada shift pagi terjadi antrian kendaraan yang panjang pada jam tertentu yaitu ketika orang berangkat kerja pada pukul 06.00-09.00 sehingga beberapa karyawan mengalami telat makan, sedangkan pada shift sore hanya berkaitan kelelahan kerja akibat beban kerja yang banyak karena ramai konsumen.

Karyawan pada shift malam terkendala dengan jam istirahat. Tubuh manusia dimaksudkan menjadi aktif selama siang hari, sedangkan pada jam malam itu dimaksudkan untuk tidur yang memungkinkan untuk memulihkan dan menggantikan energi. Bekerja di malam hari dan tidur di siang hari adalah berlawanan dengan jam biologis "tubuh dan apa yang tubuh secara alami ingin lakukan. Hal ini dapat membuat sulit tidur, mungkin juga berarti bahwa tubuh tidak dapat pulih secepat dari tuntutan tenaga fisik dan mental. Rata-rata orang yang tidur pada siang hari tidak dapat nyenyak karena faktor kebisingan lingkungan dan jam tidur tidak sepanjang saat tidur malam. Tidur yang kurang dari 6 jam

dapat mengganggu hormon serotonin sehingga menyebabkan stres dan penurunan konsentrasi. Shift kerja dapat menimbulkan stres terutama bagi karyawan yang kurang mampu menyesuaikan diri dengan jam kerja. Leontaridi dan Ward (2002) dalam penelitiannya mengatakan stres merupakan karakteristik serius yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dimana dapat dilihat dari tingkat absensi karyawan. dapat diketahui bahwa persentase absensi karyawan dari bulan Januari hingga April 2016 naik turun setiap bulannya. Mulai bulan Januari jumlah karyawan yang tidak masuk karena sakit berfluktuatif, akan tetapi di bulan April naik kembali menjadi 23% dan yang melakukan ijin kerja terus meningkat setiap bulannya hingga mencapai angka 46,2% di bulan April. Padatnya jam kerja menjadi penyebab banyaknya karyawan yang melakukan ijin kerja. Jadwal shift di SPBU sekota bangkalan hanya memungkinkan karyawan untuk libur 1 kali dalam sebulan dan hanya diperbolehkan untuk pengajuan tukar libur maksimal 2 kali sebulan. Shift kerja memang melibatkan waktu kerja pada jam-jam sosial seperti pagi hari, malam hari atau selama akhir pekan serta hari libur mingguan tidak selalu bertepatan dengan hari libur nasional, sehingga waktu istirahat dan bersama keluarga menjadi sangat berkurang. Selain itu, jadwal shift memungkinkan karyawan hanya mendapatkan jatah libur sehari dalam sebulan. Oleh sebab itu pimpinan dan manajemen harus menerapkan kebijakan dan mengatur pola kerja yang baik untuk mengurangi efek buruk akibat dari kerja shift.

Selain permasalahan tersebut, faktor lain adalah tentang kedisiplinan di kalangan karyawan bagian operator, seperti masih adanya karyawan yang terlambat masuk kerja dengan berbagai macam alasan. Keterlambatan masuk kerja selain dapat mengganggu jadwal shift yang ada juga dapat mengurangi

waktu istirahat karyawan pada shift sebelumnya. Serta kedisiplinan karyawan untuk mematuhi standar operasional prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh SPBU. Kebanyakan karyawan operator tidak mematuhi standart yang ada seperti tidak melakukan kegiatan sapa dan salam baik sebelum konsumen melakukan pembelian atau sesudah pembelian, tidak membukakan tangki kendaraan konsumen dan jarang memberitahu angka meter pada angka nol seperti yang tertera pada operasional prosedur pelayanan.

Pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan karyawan maupun perusahaan secara keseluruhan. Stres yang dihadapi karyawan dalam bekerja akan sangat mempengaruhi produktifitas perusahaan sehingga target yang seharusnya tercapai tidak optimal.

Ketika stres kerja yang dialami pada karyawan SPBU dapat di atasi dengan baik, maka kinerja karyawan SPBU akan semakin baik dan pada akhirnya kepuasan pelanggan tetap terjamin. Sehingga, peneliti ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari shift kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan SPBU. berdasarkan fenomena yang ada, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sistem Shift Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operator SPBU Kota Bangkalan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah shift kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operator di SPBU kota Bangkalan?

2. Apakah stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan SPBU kota Bangkalan?
3. Apakah shift kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja di SPBU kota Bangkalan?
4. Di Antara shift kerja dan stres kerja manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan SPBU kota Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah shift kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian operator di SPBU kota Bangkalan.
2. Untuk mengetahui apakah stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan SPBU kota Bangkalan.
3. Untuk mengetahui apakah shift kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja di SPBU kota Bangkalan.
4. Untuk mengetahui manakah shift kerja dan stres kerja manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan SPBU kota Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai saran untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis masalah sumber daya manusia, khususnya mengenai sistem shift kerja dan stres kerja karyawan

2. Sebagai masukan bagi perusahaan SPBU kota Bangkalan dalam membuat kebijakan khususnya mengenai pengaruh sistem shift kerja terhadap stres kerja karyawan bagian operator
3. Sebagai bahan perbandingan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.